

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370100022	千種区介護保険事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.3	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.9	4.1
問3	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	4.6	4.0	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.6	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.3	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.3	4.5

2.ユーザー(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	9.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

苦情受付窓口、介護保険の対象にならないサービスについてのご説明が足りないご指摘がありました。口頭で説明をするだけでなく、わかりやすい図や絵のあるチラシ等を利用してルールを説明する事を心がけていきます。また、介護保険対象外のサービスの説明については、契約から少し時間をおいた落ち着いた頃にご説明するように配慮していきます。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	21.1	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.8	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.2	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	2	6.6	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.5	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		9.4	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.9	13
9 契約やサービス計画・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
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	6.6	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.7	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.1	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	10.1	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	3	18.9	2
15 事業所が近いこと。		0.9	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370100048	名古屋市千種・東ケアマネージメントセンター

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

自社結果
全体平均
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は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.1
問3	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	4.6	4.1	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.9	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.3	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.4	4.5

2.ユーザー(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	14.6%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

ユーザー様の全体平均評価より低い結果を受け、利用者様ご家族様への契約やサービス計画書・内容についてわかりやすい説明に努めてまいります。ユーザー様の居宅介護支援を提供するうえで重要と思う「不満や苦情への対応」「急なサービス変更の対応」に対して、24時間の連絡の対応や事業所内のケアマネジャー間の協力体制を強化し、よりスムーズに対応することで安心や信頼いただけるように努めてまいります。介護保険外サービスや制度について研修を重ね求めに応じて提供できる資質向上に努めます。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	17.5	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.5	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.5	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.8	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.0	12
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.5	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		6.5	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.5	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3	6.8	5
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	9.0	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	5.3	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.5	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.0	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	17.3	2
15 事業所が近いこと。		1.5	14

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370100055	居宅介護支援事業所たんぼぼ

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.4	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.5	4.1
問3	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	4.6	4.4	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.4	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.4	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(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	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	51.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	89.7%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

平成30年度のユーザー評価におきましては、貴重なご意見を頂戴しありがとうございました。本年度は、職員の入・退職が続けており、担当させて頂いているご利用者様には、大変ご迷惑をおかけ致しました。ご指摘の通り、ご利用者様を理解し、相互の信頼関係を構築していくことは、簡単に出来ることではありません。それなのに、何度も不安なお気持ちにさせてしまい、どれだけ言葉を重ねても、お詫びしきれない事であると、痛切に感じております。申し訳ございませんでした。今回の反省点を肝に銘じ、早急に事業所の建て直しを図り、ご利用者様と、心が通い合える、信頼して頂ける事業所となれるよう精進してまいります。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	20.2	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.7	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.8	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.1	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。		3.4	10
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.8	15
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。	5	7.0	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.1	12
9 契約やサービス計画・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	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	12.6	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.1	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.8	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	9.0	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	24.4	1
15 事業所が近いこと。		2.2	11

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370100113	藤美苑居宅介護支援事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.2	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.1
問3	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	4.6	4.2	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.7	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.1	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.3	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(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	18	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	88.9%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

皆様アンケートのご協力頂きまして誠に有難うございました。自己評価よりもご利用者様からは全体的に良い評価を頂けたと思います。今後の取り組みにつきましては、介護保険サービス、介護保険外サービスの説明、必要だと思われる場合は提案がしっかりできるように取り組んでいきます。また、サービス担当者会議におきましても引き続き、ご利用者様、ご家族様からのご希望をくみ取れるような内容を目指してまいります。今後も介護保険制度の情報収集、把握に努め、よりいっそう良い支援が行え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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	17.6	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.9	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.9	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.8	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.4	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	6.3	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		4.4	8
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.8	3
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	8.3	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.5	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.9	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	2.9	13
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	24.9	1
15 事業所が近いこと。		3.4	11

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370100196	なごやかハウス希望ヶ丘

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.7	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.7	4.1
問3	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	4.6	4.8	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.4	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.8	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.6	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

今年度は、事業者と利用者の意識の差(重要度)において、「ケアマネの対応に安心感、信頼感がある」よりも「個人を尊重し希望した生活を目指すプランの作成」を重要視するという結果を頂きました。今後、ケアマネの役割として利用者が心身面、社会面においてどのような事情を抱えていても人間としての尊厳を支え個人を尊重した希望のケアプランを作成するよう努めていきます。また、定期的な事例検討会、勉強会を事業所内で開催し、積極的に研修に参加し職員全体の資質の向上に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	21.6	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.2	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.6	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.8	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.9	7
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。	3	9.7	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.7	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	5.9	7
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.1	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.6	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	9.7	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	17.6	2
15 事業所が近いこと。		3.5	11

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370100402	指定居宅介護支援事業所ちよだ

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	3.9	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.0	4.1
問3	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？	3	4.6	4.2	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.3	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.1	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.3	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.4	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.4	4.5

2.ユーザー(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	30.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

<p>概ね、平均的な評価は頂けている 問1の契約時の説明が利用者にとって記憶されていないことを踏まえ、今後の業務遂行の際、ポイントを押さえた説明を心がけ、更に区変・更新時の節目などに再度契約事項を説明していくなどの改善をしていきたい</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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	12.6	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.7	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.4	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.5	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.6	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	4	3.7	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		12.6	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	5	3.2	12
9 契約やサービス計画・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	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	6.3	7
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	3	3.2	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		7.4	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		7.9	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		21.3	1
15 事業所が近いこと。		2.1	14

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370100758	ゆうらいふ千種居宅介護支援事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.4	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.1
問3	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	4.6	4.3	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.9	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.7	4.5

2.ユーザー(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	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価を通して、利用者様に対してサービス事業所を自由に選択できること、また介護保険外のサービスについての説明が不足していたことに気づくことができました。今後、幅広い情報提供を行い、利用者様が希望される生活に沿ったケアマネジメントが提供できるよう、改善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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	21.4	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.6	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.9	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	2	9.6	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.6	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		6.5	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	5	2.3	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	5.2	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		7.5	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	4.9	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.9	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.5	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		16.5	2
15 事業所が近いこと。		2.6	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370100931	かがやき

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.3	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.9	4.1
問3	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	4.6	4.4	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	4.2	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.5	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(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	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	53.3%	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

お世話になります。アンケートにご協力を頂きありがとうございました。また毎年アンケートをお書き頂いてる皆様には大変お世話をお掛けし申し訳ございません。今回の評価結果を拝見し、全体の評価等を比べつつ設問8については、高評価を頂きありがとうございました。ご希望される自宅生活において、保険サービスや保険外のサービス、社会資源等を取り込むことも重要ですし、また併せて費用面についても、ご意向に沿ったお支払いになっているかどうか必要不可欠と考えております。お気軽にご質問ください。設問2については評価としては低くはないですが、全体的な差異から今後は再度わかりやすくご説明ができるように行って参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	20.1	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.3	13
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.4	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.3	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.7	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	3.7	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		13.4	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.7	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3	5.0	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		3.0	12
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.7	5
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	9.7	4
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		5.7	8
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	10.7	3
15 事業所が近いこと。		3.7	10

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370101376	居宅介護支援事業所太陽・千種

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.4	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.4	4.1
問3	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	4.6	4.5	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.1	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.1	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.3	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.2	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.3	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.3	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.5	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

<p>フットワークの良さ、対応迅速さについては一定の評価をいただいたと考える。 かし、訪問していない等、「あってはならない評価もあり、悪い面は改善を図っていくこととしていく。</p>	し
--	---

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	4	15.6	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.9	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.5	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		4.1	10
5 介護保険など制度をよく知っていること。	2	13.8	2
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.4	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		7.4	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.8	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.3	13
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		4.4	8
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.1	15
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.3	13
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	6.7	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	3	13.1	3
15 事業所が近いこと。	1	3.6	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370101400	エム・ケア介護センター

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.3	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.1
問3	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	4.6	4.1	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.0	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.1	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	3.7	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.4	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.1	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.4	4.5

2.ユーザー(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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

平均として4点台と高評価を頂きましたが「個人情報の説明」「苦情受付窓口の説明」「介護保険サービスの説明」「サービス事業者の自由選択」に関して、1点2点の方が2、3人見えました。昨年も同じ項目が、説明不十分の評価があったため意識して取り組んではいましたが今回も数人の方から厳しい評価となりました。再度私たちケアマネジャーが意識して再説明などを徹底していきます。自由記載欄からもやはり人との信頼関係が大切であることが明白です。その為に適切なサービスの提案や提供、書類上の説明なども含め改めて見返し、応ずることで利用者様との信頼関係を構築し継続できるように日々精進してまいります。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	20.4	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		0.6	15
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	3	9.8	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.8	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		10.6	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.1	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.7	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.2	11
9 契約やサービス計画・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
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	9.8	4
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.5	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	0.8	13
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		6.7	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	17.3	2
15 事業所が近いこと。		1.7	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370102200	指定居宅介護支援事業所 意

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.5	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.6	4.1
問3	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	4.6	4.7	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.2	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.1	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.4	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.6	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	5.0	4.5

2.ユーザー(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	115.4%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

今回も貴重なご意見をありがとうございました。ご意見の中で「ケアマネジャーさんは、心のよりどころなので・・・」というご意見をいただきました。「サービスを受ける上での優先順位」でも、1位に「ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。」が上がっていることから、今後も一層ご利用者さま・ご家族さまに安心していただけるような運営をしていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	14.8	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		8.3	4
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.6	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.6	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.2	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		2.8	11
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.5	13
9 契約やサービス計画・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	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		5.2	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	1.2	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	5.2	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	12.3	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	3	25.2	1
15 事業所が近いこと。		7.4	5

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370102903	ケアプランセンターちくさ

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.6	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.1
問3	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	4.6	4.7	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.8	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.9	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.3	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.9	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.9	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.5	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

【問2】苦情受付窓口の説明については、契約の際の「重要事項説明書」のご説明の中でお話させていただいております。今後は説明時に該当箇所にラインを引き、視覚的にも分かりやすく致します。【問8】介護保険の対象外サービスの説明については、お渡ししている当事業所の案内文を使用し、契約の際に、説明するように致します。【問19】「自立支援」について、事業所内で再確認・意識し、相談対応していく上で十分な説明ができるようにしていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	16.7	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.8	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.1	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	3	1.4	11
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.9	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		7.2	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.5	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		10.9	3
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	10.4	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.7	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	5.9	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		6.8	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	24.9	1
15 事業所が近いこと。		0.9	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370200020	東区介護保険事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.4	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.9	4.1
問3	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	4.6	4.4	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.9	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.6	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	5.0	4.5

2.ユーザー(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	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	12.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法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も、ご家族の記入の割合が高く、同居のご家族がキーパーソンである傾向がみられます。ケアマネジャーに対し、安心感、信頼感が持てること、速やかな対応や本人だけでなく、ご家族にも相談援助が求められていることがわかりました。ユーザーと事業者の意識の乖離を少しでも埋めていけるように、会議、申し送り、相談、研修参加を通して、サービスの質の向上に努めていきます。お客様、ご家族の意向を十分に踏まえたケアプラン作成をしていきたいと思ひます。苦情説明、費用負担を考慮したサービスの提案についても再度意識して取り組んでいくようにします。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	25.0	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.5	4
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		1.7	12
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.3	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.1	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.4	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		13.1	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.5	11
9 契約やサービス計画・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	5
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	3.8	9
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	1.3	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.8	15
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	5.1	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	21.2	2
15 事業所が近いこと。		5.1	5

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370200103	なごやかハウス出来町

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.3	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.9	4.1
問3	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	4.6	4.3	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.4	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.1	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.2	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.4	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.3	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.5	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	3.9	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

事業所全体平均値にほぼ近い結果となりましたが、未だ、ご利用者やご家族に十分満足していただけていない点も多々あると思います。皆様が抱えている生活における困難は、お一人お一人異なります。生活における課題を解決するために、介護保険内外の様々なサービスを組み合わせると共に、主治医を始め介護サービス事業所、地域等と連携を大切にしていきます。
また、介護サービスを利用する中で、不満や疑問を持たれる場合もあります。サービス実施状況の把握や情報の共有に努めて、安心して介護サービスが利用できるように対応して参ります。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	21.6	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	5	12.4	3
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.0	12
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.0	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.7	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.8	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	1	7.9	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	15
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.2	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		4.8	9
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.1	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.0	12
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	5.9	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	3	17.7	2
15 事業所が近いこと。		5.1	8

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370200368	介護サービスさくら 夢のぼけっと

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.3	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	3.8	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.6	4.1	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.1	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.3	4.1	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.4	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.1	4.2	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.5	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.1	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.5	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.4	4.2	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.2	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.1	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	3.9	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

ご利用者様の人格を尊重しサービス等、分かりやすく説明をし何を求め何を感じ、どのような生活がしたいのかを明らかにして、ご家族様関係者様と連携を取り、快適なその人らしさの生活が出来るよう努力をしております。介護保険サービス以外の地域サービス等の情報を今後は充実し提供を行ってまいります。生活に配慮しご家族に状況に応じた協力を受けご本人と一緒にケアプランを考え作成し、自宅での生活が不安なく、ご本人の主体性を重んじ支援してまいります。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	23.9	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.1	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	5	10.6	3
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.3	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		3.5	10
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.5	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		6.8	7
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.9	9
9 契約やサービス計画・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	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		11.6	2
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	1.3	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.6	13
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		7.7	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	9.7	4
15 事業所が近いこと。		2.6	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370200574	あい居宅介護支援事業所

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	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は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	4.1
問3	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	4.6	4.7	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.2	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	3.9	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(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	100.0%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

<p>貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。ご利用者様ご家族様が安心して生活できるように職員一同努めてまいります。</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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	11.0	4
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.8	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.0	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		4.4	9
5 介護保険など制度をよく知っていること。	2	13.2	2
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.9	15
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	5.0	8
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.1	12
9 契約やサービス計画・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	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		2.5	14
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.8	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		7.2	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	12.3	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	4	17.3	1
15 事業所が近いこと。		5.3	7

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370200665	介護支援センター ジョイフル千種

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.4	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.1
問3	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	4.6	4.4	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.3	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.4	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.7	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.7	4.5

2.ユーザー(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	100.0%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

概ねユーザー評価と事業所の評価が乖離している事はありませんでしたが、個人を尊重し希望した生活を目指すプラン作成を重要と考えるため、今後は注意してサービス提供に努めたいと思います。ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があると例年、高評価をいただけているので来年も同様な評価がいただけるように努力していきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		10.5	5
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.1	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.1	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.3	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.8	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.1	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		5.3	8
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.5	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.6	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	13.2	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	3.4	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	2	13.7	2
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	1	13.7	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	20.0	1
15 事業所が近いこと。		5.8	7

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370201234	居宅介護支援事業所 東桜の里

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 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	4.4	3.9	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.7	4.1
問3 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	4.6	3.9	4.3
問4 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.2	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.0	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.2	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	4.1	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	3.5	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.5	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.3	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.1	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.6	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.1	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.0	4.3
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.0	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.0	4.4
問19 (名古屋市からの設問)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	3.9	3.9	4.2
問20 (名古屋市からの設問)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	3.9	4.3
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.2	4.5

2.ユーザー(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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

利用者様に信頼して頂けるよう分かりやすく説明、誠意ある態度を心がけます。状態、状況の適切な把握、緊急事態の対応、介護サービス導入を行い利用者様の望まれる生活に少しでも近づけるよう支援を行います。介護保険以外にも必要な情報や社会資源を提供します。伝達内容の不足、説明の不備などから生じるケアマネージャー、介護保険制度に対する不安を少しでも解消できるよう親切丁寧なケアマネジメントを行います。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	13.1	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.8	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.5	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		3.8	11
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	11.2	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	1.5	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		11.9	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		4.2	9
9 契約やサービス計画・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
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		6.2	7
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	15
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.0	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	2	7.7	6
14 ケアマネージャーの対応に安心感・信頼感があること。	3	18.1	1
15 事業所が近いこと。		0.8	14

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370300010	居宅介護支援 ハートサービス近藤

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.0	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.0	4.1
問3	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	4.6	4.3	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.5	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(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	42.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

事業所と利用者の意識の差について、個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成すること、ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること、費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせることであり、同じ項目でした。また、ユーザー評価において、それらの項目は、高評価をいただきありがとうございました。当事業所では最期まで自宅で暮らしていただけるよう看取りのケアプランが作成できることを目指し、そのため、事業所が近いこと重要に思っています。当事業所ユーザーは、看取りのケアプランができることが他事業所15位のところ8位です。今後も、皆様からいただいたお声をケアプランに活かし、一緒に考えていきます。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	18.0	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		10.4	3
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.8	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。	5	4.6	8
5 介護保険など制度をよく知っていること。		3.8	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.3	14
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	10.4	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.2	15
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.9	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		7.8	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.9	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.9	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		9.6	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	14.5	2
15 事業所が近いこと。	4	2.9	11

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370300036	北医療生協指定居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 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	4.4	4.1	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.9	4.1
問3 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	4.6	4.1	4.3
問4 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.1	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.5	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.7	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.3
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.1	4.4
問19 (名古屋市からの設問)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	3.9	4.1	4.2
問20 (名古屋市からの設問)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	4.3
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

<p>契約書・重要事項説明書の説明時に苦情相談窓口についての説明をより丁寧に行うよう全スタッフに周知します。地域に出向き、地域を知ることで地域資源の知識を増やし、利用者一人一人に沿った地域資源の案内をしていきます。利用者の尊厳、家族への配慮、サービス事業所との連携等を大切に、安心感、信頼感を持っていただけるような支援を目指します。</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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	20.3	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.4	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.8	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.3	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	1	5.0	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	3.1	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.8	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	15
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3	5.3	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		8.8	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.6	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.3	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.1	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	4	24.7	1
15 事業所が近いこと。		2.5	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370300044	「生協あじまの家」指定居宅介護支援事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 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	4.4	4.4	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.1
問3 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	4.6	4.5	4.3
問4 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.4	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	5.0	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	4.7	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.2	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	5.0	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.8	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.9	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.9	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.9	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.8	4.3
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.5	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.8	4.4
問19 (名古屋市からの設問)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	3.9	4.5	4.2
問20 (名古屋市からの設問)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	4.8	4.3
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	5.0	4.5

2.ユーザー(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	25.4%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

ユーザー評価へのご協力ありがとうございました。評価結果から情報の説明がうまく伝わりきれていないことが感じられました。ご利用者様やご家族様の思いを聞き取り、相談や不安があれば迅速に対応できるようにいたします。希望される生活を支えていくために介護保険で使えるサービスの提案や助言を行い、また介護保険以外のサービスについてもわかりやすく説明・提案ができるようにしていきたいと思っております。皆様の貴重なご意見を真摯に受け止め改善に努めてまいります。これからもよろしくお願ひいたします。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	17.6	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.1	13
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	2	6.1	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.2	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.2	10
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.0	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		6.4	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.7	12
9 契約やサービス計画・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
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	6.4	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.1	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	4.5	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.5	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	23.9	1
15 事業所が近いこと。		6.1	6

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

事業者自己評価	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分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1
問3 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	4.6	4.3
問4 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.3	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.1	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.4
問19 (名古屋市からの設問)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	3.9	4.2
問20 (名古屋市からの設問)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
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.5

2.ユーザー(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	9.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

自由記載では励みとなるお言葉を頂きありがとうございます。今後もお客様、ご家族に寄り添い、真摯に取り組んで参りたいと思います。ケアマネジャーが関わることでご家族など介護者の負担は軽減されていないとのご回答も頂きました。介護者皆様から高評価を頂けるように職員全員が基本に立ち回り、見つめ直して行きたいと思えます。お客様はもとよりご家族様の望む生活に対しても、こちらから引き出せる身近な相談者、頼りになるケアマネジャーとして努力して参ります。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	17.0	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.7	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.8	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.6	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.7	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.1	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。	3	12.3	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.7	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.7	5
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	12.0	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.4	6
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.2	12
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	5.6	8
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	17.3	1
15 事業所が近いこと。		0.0	15

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370300135	鳩の丘居宅介護支援事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.2	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.9	4.1
問3	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	4.6	4.2	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	3.7	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.3	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(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	25.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

数多くのコメントを頂き誠にありがとうございます。今後の居宅介護支援を提供するにあたり、大変貴重なご意見と真摯に受け止めております。「苦情受付窓口の説明」「介護保険の対象にならないサービスについての説明」につきましては、今一度しっかりとお伝えしていきたいと思っております。サービスを提供する上で大切だと思われる事項に「ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感」「個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランの作成」「費用負担の考慮、適正なサービスの組み合わせ」の重要性を強く感じました。ご利用者様・ご家族様に寄り添い望まれる生活が実現できるよう、また自立支援に繋がるように日々研鑽し支援致します。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	17.3	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.5	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.2	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.8	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	3	3.0	12
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.6	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		12.7	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	15
9 契約やサービス計画・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	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		7.6	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	7.3	5
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	5.2	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	5.5	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		18.5	1
15 事業所が近いこと。		2.4	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370300184	愛生居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.2	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2	4.1
問3	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	4.6	4.3	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.1	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.5	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.2	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.4	4.3	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.3	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	3.9	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.1	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(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	100.0%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

○介護保険外(インフォーマル)の制度や情報について
 ・特別障害者手当等の提示、確認等。
 ・高齢者のしおり等で利用者が受けられる制度や情報を伝えていくことの大切さを改めて思った。
 ※支援開始の際に提案・説明していてもご理解されていない事も多々ある。折に触れて再度提案・提示をしていく。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	12.8	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		0.6	15
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.9	12
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.9	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	2	6.1	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.7	6
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		9.9	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.5	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	3.2	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		7.0	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.9	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	6.7	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		11.9	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	3	18.3	1
15 事業所が近いこと。		6.7	6

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370300291	あいのいずみ居宅介護支援事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.4	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.1
問3	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	4.6	4.3	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.9	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.1	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.7	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.5	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	3.9	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.4	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(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	25.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法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、個人情報の取り扱いの説明、介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことについての説明は、きちんとできていると思っていましたが、不十分と思われるご利用者も多かったようです。特にこの項目は重要ですので、当事業所の介護支援専門員全員に対してどのような説明をしているか聞き取り、意識しながら説明するよう指導しました。自由記載欄で色々なご意見をいただきありがとうございました。ご利用者のご意見を参考にして、今後もより良いサービスが提供できるよう活動していきます。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	14.4	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.0	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	3	3.4	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		3.1	12
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.4	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		7.0	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	5	0.9	14
9 契約やサービス計画・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	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		13.1	3
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.4	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	7.0	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		10.4	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	22.6	1
15 事業所が近いこと。		3.7	9

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370300465	快適ライフセンター名北

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	3.7	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	3.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.6	3.6	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.3	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.3	3.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.2	4.3	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.1	3.9	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	2	3.9	2.9	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	4.0	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.3	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.4	4.1	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.2	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.0	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.1	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	3.8	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	3.8	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	3.9	3.6	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	3.8	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.3	3.9	4.5

2.ユーザー(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	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

利用者様からいただいた評価を真摯に受け止め、評価の低かった項目については今後の検討課題として、業務見直しを行っていく。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	17.6	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.7	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.9	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	2	5.0	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		7.5	6
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		7.1	7
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	14
9 契約やサービス計画・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
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	1	10.5	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.4	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	3.3	11
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		9.6	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	4	17.6	1
15 事業所が近いこと。		1.7	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370300614	陽だまりの家ケアプランセンター

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.8	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.7	4.1
問3	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	4.6	4.9	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.9	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.9	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.9	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.6	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.9	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.9	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.9	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.9	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.8	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.6	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.9	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.9	4.5

2.ユーザー(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	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

事業者と利用者の意識の差(重要度)の結果、ご利用者の意識では 1. ケアマネージャーの対応に安心感・信頼感があること。 2. 費用負担を考慮し適正なサービスを組み合わせること。 3. 個人を尊重し希望した生活を目指すケアプランを作成すること。介護保険などの制度をよく知っていること。が上位を占めていることからケアマネージャーひとりひとりの資質向上とともに介護制度や利用できる地域のサービスの情報を知り、費用負担も相談しながら対応を図っていきます。また、ご本人への支援のほか介護しているご家族との人間関係もつくりながら安心や信頼が得られるよう対応していきます。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	12.9	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.1	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.7	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		3.3	10
5 介護保険など制度をよく知っていること。		12.9	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.9	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	14.1	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.7	13
9 契約やサービス計画・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	15
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		4.0	9
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.4	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	7.3	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	7.8	6
14 ケアマネージャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	18.6	1
15 事業所が近いこと。		0.2	14

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370300879	かくれんぼ居宅介護支援事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.4	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.1
問3	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	4.6	4.5	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.7	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.4	4.5

2.ユーザー(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	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	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	77	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	59.2%	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の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

数多くのコメントをいただき、今後も事業所内での研修や勉強会を通し、職員の持つ知識や情報が増えるように努め、今後のケアマネジメントに反映できるようにしていきたいと思っております。
 評価の結果、初回の説明だけでは不十分である重要事項説明書・契約書・個人情報の同意についての説明を必要に応じて再度説明させていただくようにし、なぜこのサービスを利用されているのか、現状に合っているのかなども必要に応じて確認をさせていただき、利用されているサービス内容の見直しを行う事が出来るよう努めます。
 これからも、ご利用者ご本人・ご家族のみなさまが安心して在宅生活を続ける事が出来るような対応を心がけます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		13.6	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.6	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.2	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		8.5	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.3	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	10.5	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.9	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	4.4	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	12.8	3
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.4	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.5	13
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	1	9.9	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	4	15.7	1
15 事業所が近いこと。		4.8	7

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370301273	エヌ・エス北居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー(利用者)評価 自社結果	ユーザー(利用者)評価 全体平均
問1 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	4.4	4.5	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.0	4.1
問3 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	4.6	4.3	4.3
問4 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.3	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.7	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.7	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.3
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.5	4.4
問19 (名古屋市からの設問)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	3.9	4.3	4.2
問20 (名古屋市からの設問)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	4.5	4.3
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.4	4.5

2.ユーザー(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	26	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

今回評価をお願いした利用者様の全員が投函して下さり、日頃の感謝と合わせ大変感激しております。4人ケアマネが在籍しますが、今回の評価内容と自由記載欄を各自が読み、評価に対してのミーティングを予定します。今回の内容は全員で把握したいと思います。介護保険外サービスについての説明が今回も低く(平均も低い)、資料と説明もしますが、介護保険サービスに比べ頻度が少ない。必要とされる場面に説明できる様にしたいと思います。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	17.8	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.5	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		9.7	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		9.2	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	4	4.3	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		11.3	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.3	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.0	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	10.8	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	3.0	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.9	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		7.0	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	12.1	2
15 事業所が近いこと。		1.1	14

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370301885	在宅看護センター愛 居宅介護支援事業所 北

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

自社結果
全体平均
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は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.8	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.8	4.1
問3	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？	3	4.6	4.8	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.9	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.3	4.8	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.2	4.9	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.1	4.8	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.5	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	4.8	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.4	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.9	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.4	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	5.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.6	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.7	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	3.9	4.6	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.7	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.3	4.9	4.5

2.ユーザー(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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

お忙しい中、ユーザー評価に御協力頂き有難うございました。貴重な御意見、評価により改善点を知る事ができました。上位である安心感・信頼感を頂けるよう、利用者様ご家族様のお気持ちに寄り添いつつ希望される生活を送っていただけ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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	9.3	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		9.0	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.9	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.7	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.7	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	3.3	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	13.8	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.0	15
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.3	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	7.1	7
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.9	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.8	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		9.3	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	17.9	1
15 事業所が近いこと。		2.1	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370302206	居宅介護支援クローバー

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

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

事業者自己評価	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分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1
問3 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	4.6	4.3
問4 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.8
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.5
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.5
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.7
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.9
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.9
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.6
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.7
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.4
問19 (名古屋市からの設問)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？	3	3.9	4.2
問20 (名古屋市からの設問)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
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.4

2.ユーザー(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	23.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法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て唯一3点台だったのが介護保険外のサービス説明でした。ケアマネジメントに関して最近の方向性としてインフォーマルサービスも組み込んでいく流れであり、ケアマネジャーとして地域の介護保険外サービスの情報も把握し利用者様に提案できるよう努めていきたいと考えております。昨年も改善点で挙げ、事業所内で契約書の読み合わせを行い、分かり易い契約書説明に心がけてまいりましたが、まだ契約書関連の項目がユーザー評価が下回る結果となっており、より一層ご理解いただけるよう分かり易い説明に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	23.1	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.4	15
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.7	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		4.4	7
5 介護保険など制度をよく知っていること。	3	8.8	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.1	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		12.6	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		5.4	6
9 契約やサービス計画・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	5
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	4.1	8
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.4	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.4	12
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	3.7	9
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	15.6	2
15 事業所が近いこと。		2.4	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370302552	まかしといてケア・パートナーシップ

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 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	4.4	5.0	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	5.0	4.1
問3 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	4.6	5.0	4.3
問4 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	5.0	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	5.0	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	4.9	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.7	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	5.0	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	5.0	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	5.0	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	5.0	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	5.0	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	5.0	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.9	4.3
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.9	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	5.0	4.4
問19 (名古屋市からの設問)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	3.9	5.0	4.2
問20 (名古屋市からの設問)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	5.0	4.3
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	5.0	4.5

2.ユーザー(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	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数を表します。
利用者の参加率	58.3%	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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

当方の介護支援の方向性をご理解頂いていると解り、有り難く感謝しております、特に独居・ご家族ご都合で独居状態(ご家族のお仕事・家庭・身体状況で対応できない時)の方々に出来るだけのお手伝いを心掛けている事への、ユーザー及びご家族のご評価を見て、かさね有り難く思います 今後もこの方向を立ち位置として継続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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		13.3	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		0.0	13
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		17.1	1
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。	3	11.4	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.0	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。	4	11.4	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.8	9
9 契約やサービス計画・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	13
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	9.5	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	4.8	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.8	9
13 急なサービス変更に対応してくれること。		8.6	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	13.3	2
15 事業所が近いこと。		1.9	11

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370302974	介護支援ノッポの会瑠璃光

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.1	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.1
問3	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	4.6	4.6	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	3.7	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.4	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	3.5	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.1	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.0	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.1	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	3.9	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.3	4.5

2.ユーザー(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	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

皆様から頂いたお言葉を真摯に受け止め、事業所内で話し合いを実施いたしました。介護保険の対象にならないサービスについての説明が不足していたようですのでご本人様、ご家族様の希望を確認し必要な情報提供に心がけていきます。今後もご利用者様、ご家族様に寄り添って支援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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	17.3	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.2	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.3	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.3	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	2	11.6	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	3	4.4	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		12.4	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.2	12
9 契約やサービス計画・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	14
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	4.4	9
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.3	7
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.4	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		6.7	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	14.2	2
15 事業所が近いこと。		2.2	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370303295	オーネスト名城指定居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 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	4.4	4.6	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.1
問3 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	4.6	4.3	4.3
問4 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.9	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	5.0	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	4.7	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.0	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.7	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	5.0	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	5.0	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.3
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.7	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.7	4.4
問19 (名古屋市からの設問)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	3.9	4.2	4.2
問20 (名古屋市からの設問)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	4.5	4.3
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.7	4.5

2.ユーザー(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	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	25.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

急なサービスの変更にも迅速に対応し、関係事業所と連携をしっかりと組み組んでいき、本人様が安心して在宅で生活ができるように支援していきます。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		26.7	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.8	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		0.0	13
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		10.0	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.3	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		7.8	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		4.4	8
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	2.2	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	8.9	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.2	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	0.0	13
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	1	8.9	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	3	14.4	2
15 事業所が近いこと。		3.3	9

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370303394	居宅介護支援事業所カノン

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	3.9	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.7	4.1
問3	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	4.6	3.9	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.8	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.1	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.7	4.5

2.ユーザー(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	46.9%	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

日頃から皆様方のご信頼とご理解を頂き感謝申し上げます。今回の評価結果では苦情受付窓口について、介護保険の対象にならないサービスについての説明が不十分であるとわかりました。今後は苦情受付の詳しい説明や地域の社会資源等の色々な情報を提案できるように努力していきます。今後も安心してサービス利用をしていただける様丁寧に説明を行い理解を確認しながら自宅での生活を送っていただ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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	14.1	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.2	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.2	12
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.5	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		8.2	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.9	7
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		7.4	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.7	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.7	13
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	10.9	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	5.9	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.0	11
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	2	8.4	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	20.3	1
15 事業所が近いこと。		4.5	9

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370303725	居宅介護支援このみ

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	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は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.6	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.5	4.1
問3	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	4.6	4.6	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.7	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.9	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.1	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.9	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.9	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	5.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.8	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.8	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.9	4.5

2.ユーザー(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	45.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	84.0%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

契約書・重要事項説明書・個人情報使用同意書に関する説明についての評価が低かった事についてのコメントです。初回訪問よりサービスの提案や調整についてのお話しになってまいがらで、初めて利用される利用者様・ご家族様にとって契約・重要事項等の説明はわかりにくくめんどくさい話ですが、後々トラブルにならない為にもご理解頂く必要を感じております。要点を絞り短時間で分かりやすくご説明できるよう努力して行きます。介護保険で利用できるサービス・介護保険外のサービスなど年々複雑になっていく内容をタイムリーに把握・理解し丁寧に対応できるよう研修や関係機関との交流会に積極的に参加致します。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	16.9	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.8	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.5	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.8	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.0	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.1	15
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	10.6	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		4.2	9
9 契約やサービス計画・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	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	3.9	10
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.6	7
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	5.6	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		9.5	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	21.1	1
15 事業所が近いこと。		2.8	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370303758	てっく介護相談センター

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.9	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.9	4.1
問3	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	4.6	4.9	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	5.0	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.9	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.9	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	4.8	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.9	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.9	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	5.0	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.9	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.8	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.9	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	5.0	4.5

2.ユーザー(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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

評価の結果では、傾聴することに高いニーズがあることがわかりました。今後の事業所の運営に反映させたいと思います。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	19.1	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.8	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	3	4.0	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	9.3	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.4	7
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		11.3	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.6	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	1.3	13
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		8.0	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.2	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		11.1	4
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		5.8	8
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	11.8	2
15 事業所が近いこと。		4.2	9

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370304004	ケアプランセンター リンク

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	3.5	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.2	4.1
問3	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	4.6	3.6	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.1	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.3	3.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.1	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	3.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	3.4	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	3.8	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	3.3	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	3.9	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.0	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	3.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.3	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	3.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	3.4	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	3.9	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	3.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	3.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	3.5	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(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	40	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	55.0%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

・事前の説明を心がけていても、伝わりきっていないことがわかりました。今回の結果を受けて、どの事業所を利用するかは本人や家族が選ぶことができるといった点を重点的に説明する必要があると感じた。住宅型有料老人ホームに入居している利用者が多いため、施設の後ろに隠れてしまうことが多く、ケアマネジャーの役割や存在を、純粋な在宅ほど感じていただけない現状がある。少しでも接点を多く持ち、家族の気持ちを聞き取ってよりよいサービスにつなげていきたい。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	23.2	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		8.9	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		13.3	3
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.5	10
5 介護保険など制度をよく知っていること。	1	1.9	12
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.9	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	13.7	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.2	11
9 契約やサービス計画・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	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		5.7	7
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	5	3.5	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.0	15
13 急なサービス変更に対応してくれること。		6.7	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		10.8	4
15 事業所が近いこと。		1.9	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370304012	あやめケアセンター

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.3	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.6	4.3	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.0	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.7	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.0	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.3	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.0	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.7	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.0	4.5

2.ユーザー(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	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	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	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	20.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

皆様にご回答いただいた内容をもとにより良いサービスを提供できるように会社全体で取り組みたいと思います

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

- 1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。
- 2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。
- 3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。
- 4 看取りのケアプランを作成してくれること。
- 5 介護保険など制度をよく知っていること。
- 6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。
- 7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。
- 11 個人情報絶対に外にもらさないこと。
- 12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。
- 14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
- 15 事業所が近いこと。

事業者	利用者%	利用者順位
1	8.9	6
	0.0	11
2	17.8	1
	0.0	11
3	13.3	2
	4.4	9
	11.1	4
4	0.0	11
	0.0	11
	8.9	6
	4.4	9
	6.7	8
5	13.3	2
	11.1	4
	0.0	11

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370304129	やさしい手平安通居宅介護支援事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.1	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	---	4.5	3.7	4.1
問3	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？	---	4.6	4.4	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	4.3	4.9	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	---	4.3	3.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	---	4.2	4.3	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	---	4.1	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	---	3.9	3.3	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	---	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	---	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	---	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	---	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	---	4.4	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	4.2	4.3	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	---	4.0	4.2	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	---	3.9	4.2	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	---	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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？	---	4.1	4.1	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	---	3.9	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	---	3.9	4.2	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	---	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(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	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	27.4%	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	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	65.0%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

どのケアマネジャーも利用者様の状態に応じた対応を行うことで、利用者様に満足して頂く。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		21.1	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.1	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.3	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.6	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		8.3	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.6	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.9	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.1	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.2	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		7.8	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.2	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.0	15
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		7.2	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		22.2	1
15 事業所が近いこと。		3.3	9

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370400018	西区介護保険事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.0	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.7	4.1
問3	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	4.6	4.1	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.7	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.3	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.1	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.0	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	3.8	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.0	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.3	4.5

2.ユーザー(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	11.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

・問2・3に関して…苦情受付については契約時に必ずお伝えしているが契約の流れの中で後半部分になってしまう。お客様も疲れてしまい、流れるように聞いているのではとのことで 印象付ける話し方をする・契約時に目の前でマーカーで色をつけて覚えてもらうなど意見があがった。早口になってしまうことも否めない。それらに注意しながら行うとともに、モニタリング時にも定期的に話をしていくこととなった。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	7.3	5
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.4	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	5	7.0	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		10.5	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.1	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		6.0	8
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.5	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.5	13
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	8.6	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	3.8	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		7.3	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		14.0	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	19.4	1
15 事業所が近いこと。		0.6	14

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370400026	名古屋市北・西ケアマネージメントセンター

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

自社結果
全体平均
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は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.1
問3	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	4.6	4.3	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.7	4.5

2.ユーザー(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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

ご利用者様やご家族様へ契約書や重要事項の説明を初回だけではなく、サービス開始後暫くは契約書等の書類に合わせその都度説明するように職員に周知し、行っていきたいと思います。また、ご本人の状態、家族様やサービス提供状況を丁寧に把握し、状態に応じたサービスの提案をし、ご利用者様が在宅で不安なく生活していけるように状態に応じて支援させていただきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	19.0	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.3	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.5	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.8	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.5	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	3.3	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		10.3	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.3	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.9	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		10.3	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.6	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	2.6	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	8.2	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	18.5	2
15 事業所が近いこと。		2.1	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370400158	なごやかハウス名西

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

事業者自己評価	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分かりやすかったですか？	4	4.4	4.6	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.9	4.1
問3 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	4.6	4.3	4.3
問4 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.4	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.9	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	3.9	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.9	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.8	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.7	4.3
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.7	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.4	4.4
問19 (名古屋市からの設問)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	3.9	4.5	4.2
問20 (名古屋市からの設問)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	4.0	4.3
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.9	4.5

2.ユーザー(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	100.0%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

コメントをいただき、ケアマネジャーとして関わり方を見なおす良い機会を与えていただき、ありがとうございました。サービス担当者会では、ケアマネジャーとしての思いを出し過ぎ、サービス提供側の意見を聞きがらで、主役であるご利用者の意見やご家族の意見を十分に引き出すことができていなかったと気づかせていただきました。今後は、ご利用者、ご家族の意見もしっかりと聞いて、サービス担当者会を開催したいと思います。また、ご利用者が、居宅介護支援に対し重要視された費用面については、意識して丁寧に説明をして行こうと思います。事業所が近い事で、安心感につながるようなので、地域に必要とされる事業所を目指したいと思います。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	16.5	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.1	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.7	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	5	5.5	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.5	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		11.4	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.4	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.8	14
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		7.1	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.5	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	3.1	12
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	12.2	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	16.5	1
15 事業所が近いこと。		7.8	5

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370400166	介護支援ノッポの会

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	3.9	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.4	4.1
問3	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	4.6	3.6	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.0	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.3	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	4.1	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.7	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.0	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.2	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.1	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.2	4.5

2.ユーザー(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	17.8%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

お忙しい中、ご回答いただきありがとうございます。貴重な評価・ご意見により、改善すべき課題をより明確に知る事が出来ました。たとえば 介護保険の対象にならないサービス について勉強を重ね皆様に説明が出来るように改善していきたいと思えます。利用者様にとって最善のサービス提供が出来るように、職員一同精進していきますので、今後とも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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	18.0	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.8	14
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.2	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.3	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	7.1	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.8	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		11.8	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.7	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.3	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	8.3	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.0	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.6	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	9.8	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	15.1	2
15 事業所が近いこと。		3.3	11

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370400257	居宅介護支援西城

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.3	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.1
問3	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	4.6	4.4	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.2	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

「事業者と利用者の意識の差(重要度)」について、「不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること。」を上位に選んでいらっしゃる点について、サービスに対する厳しい目があることに気づかされました。サービス事業所を選ぶ(紹介する)私たちも同じ目で見られていることを再認識しました。今後も個々の利用者に合う事業所を選んでいけるよう、サービス事業所の情報収集していこうと思います。また、回収率が今までにない低さでした。今後は渡すだけでなく、ポストへ投函していただけたか、直接確認す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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	12.9	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		0.0	14
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.0	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.4	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。		3.2	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.0	14
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	8.1	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.4	12
9 契約やサービス計画・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
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	14.5	2
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.0	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		8.9	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	12.5	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	23.0	1
15 事業所が近いこと。		2.8	10

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370400299	K. K. サクライメディカル

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.6	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.0	4.1
問3	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	4.6	4.6	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.9	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	3.9	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(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	100.0%	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	76.0%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

契約書や苦情相談窓口について十分な理解が出来ていない利用者様やご家族がいらっしゃる事と、介護保険外サービスについての説明が不十分だと分かったので、今後はもっと丁寧にその説明をするように取り組みます。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	19.6	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		9.5	4
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	2	2.5	12
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.4	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。	3	4.9	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.3	7
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	11.6	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.1	15
9 契約やサービス計画・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
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		7.7	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.4	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.9	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.8	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	12.6	2
15 事業所が近いこと。		3.5	11

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370400604	愛

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.7	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	---	4.5	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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？	---	4.6	4.8	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	4.3	4.9	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	---	4.3	4.8	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	---	4.2	5.0	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	---	4.1	4.9	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	---	3.9	4.4	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	---	4.4	4.8	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	---	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	---	4.4	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	---	4.3	4.9	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	---	4.4	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	---	4.0	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	---	3.9	4.5	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	---	4.0	4.7	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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？	---	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	---	3.9	4.6	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	---	3.9	4.3	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	---	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(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	58	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	15.5%	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法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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		17.5	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		0.9	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		1.8	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。		9.6	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.4	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		11.4	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	12
9 契約やサービス計画・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
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		8.8	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.8	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.8	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		26.3	1
15 事業所が近いこと。		0.0	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370400737	介護支援ノッポの会押切

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価	1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について	
		自社結果	全体平均
4	4.3	4.4	4.3
5	4.1	4.5	4.1
5	4.5	4.6	4.3
5	4.3	4.3	4.6
4	4.5	4.3	4.3
4	4.3	4.2	4.6
5	4.3	4.1	4.4
5	3.9	3.9	3.9
5	4.3	4.4	4.4
4	4.4	4.8	4.7
4	4.4	4.4	4.5
5	4.3	4.3	4.6
5	4.0	4.4	4.6
4	3.9	4.2	4.7
5	4.1	4.0	4.5
5	4.4	4.4	4.3
5	4.0	4.1	4.3
4	4.1	4.1	4.4
4	3.8	3.9	4.2
5	4.1	4.1	4.3
4	4.4	4.4	4.5

2.ユーザー(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	57.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	5	12.3	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		9.3	4
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.9	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	1	2.9	12
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.4	6
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		18.1	1
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		5.9	7
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	5.4	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		13.2	2
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	4.9	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	2.0	14
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		2.5	13
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		7.4	5
15 事業所が近いこと。		3.9	11

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370401123	北医療生協西区居宅介護支援事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.5	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.1
問3	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	4.6	4.7	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.7	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.9	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.6	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.7	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.6	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(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	73.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

・ユーザー評価の利用者様のコメントを拝見し、温かい意見ばかりで感謝しております。ただ、回収率が昨年より下回ってしまい、返信を頂けなかった利用者様のご意見が気になる場所ですが、今後ご本人とご家族の気持ちに寄り添うこと、適切なサービスの提供、丁寧に敏速に心をかけて業務に精進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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	18.5	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	2	6.3	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.2	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		8.9	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.5	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		5.6	9
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.5	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	8.1	5
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		10.4	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.4	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.3	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	7.8	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	3	17.8	2
15 事業所が近いこと。		1.9	11

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370401305	やまもと接骨院介護支援センター

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

自
社
結
果

全
体
平
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は分かりやすかったですか？	5	4.4	5.0	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	5.0	4.1
問3	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	4.6	5.0	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	5.0	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	5.0	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.6	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.8	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	5.0	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	5.0	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.7	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.9	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.6	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	5.0	4.5

2.ユーザー(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	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	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	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	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法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より、ご利用者様やそのご家族に対して、介護保険の制度やサービスについての説明が不十分であることが分かった。今後は制度のことや、サービスについてもっと具体的にわかりやすく、また簡潔に説明していき、ご利用者様やその家族に、ご理解し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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	20.7	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.4	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.6	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。		13.0	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.0	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		6.5	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	2.2	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		1.1	11
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.2	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	5.4	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	10.9	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	25.0	1
15 事業所が近いこと。		0.0	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370401768	やさしい手庄内通居宅介護支援事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.3	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.1
問3	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	4.6	3.9	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.0	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.4	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	3.4	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.1	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.3	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.1	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.1	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.2	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.4	4.5

2.ユーザー(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	23.4%	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法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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	20.9	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		9.1	4
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	2	7.3	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	7.3	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.4	7
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		11.8	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.4	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		4.5	10
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.6	11
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	5.5	9
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	17.3	2
15 事業所が近いこと。		0.0	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370402261	居宅介護支援事業所エイル

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.2	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.1	4.1
問3	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	4.6	4.3	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.9	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	3.9	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(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	25.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

介護保険サービス・保険外サービスを熟知し、わかりやすい説明と必要なサービスのご提案、費用負担も考慮し、ご本人様・ご家族様の望む生活に近づけるよう支援させていただきます。これからも信頼関係が維持でき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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	15.2	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.0	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	5	3.0	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.6	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		8.2	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.4	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		10.3	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.6	13
9 契約やサービス計画・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
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	6.7	8
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.5	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		7.3	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	11.9	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	20.7	1
15 事業所が近いこと。		0.0	15

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370402329	ケアマネジメントクーゲル

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.9	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.9	4.1
問3	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	4.6	4.9	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.8	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	5.0	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	4.9	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	4.7	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.9	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	5.0	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	5.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.9	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.9	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.9	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.9	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.9	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	5.0	4.5

2.ユーザー(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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

利用者様から頂いたご意見を真摯に受け止め、今後のケアマネジメント活動において留意し取り組んでまいります。介護保険の対象とならないサービス等について、必要性にとらわれず、いつでも情報提供、説明ができるよう努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	16.9	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		0.0	14
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	2	10.2	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		13.8	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.6	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		6.2	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.3	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3	5.3	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	9.8	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.9	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.0	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	5.8	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		21.8	1
15 事業所が近いこと。		0.4	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370402741	ケアサポート 秋桜

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	3.2	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.7	4.1
問3	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	4.6	3.6	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.8	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	5.0	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.3	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.7	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.8	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	0.0	4.5

2.ユーザー(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	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	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	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
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法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真摯に受け止め、ご利用者様やご家族様の希望する生活に少しでも近づけるよう、また満足して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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	29.2	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		0.0	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		0.0	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	11
5 介護保険など制度をよく知っていること。		8.3	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		11.1	4
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		18.1	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	4	0.0	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3	0.0	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		2.8	7
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.4	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	1.4	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.3	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	18.1	2
15 事業所が近いこと。		1.4	8

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370402873	オーネスト名西 指定居宅介護支援事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.1	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.4	4.1
問3	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	4.6	3.9	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.4	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.1	4.1	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.8	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	4.2	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	3.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.2	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.4	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	3.8	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.3	4.5

2.ユーザー(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	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	30.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

担当ケアマネージャーとして不甲斐ないことで、ユーザー様からご意見を頂き、反省をしつつ、少しでも信頼をお願いいただける関係創りをしていきます。ユーザー様から信頼していただけるように日々、密接な関係をしていくように訪問時の挨拶から雰囲気作りを行い、話しやすい接しやすくしていきます。ご利用者様とは身近な関係こそが、担当者の役目であるため、どうぞこれから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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	12.6	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.7	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		1.7	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		12.6	2
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.0	14
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	2	10.9	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.4	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.4	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		5.0	7
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.0	7
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	4.2	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	10.9	4
14 ケアマネージャーの対応に安心感・信頼感があること。	4	22.7	1
15 事業所が近いこと。		0.8	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370403293	杉の木居宅介護支援センター

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.1	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.1
問3	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	4.6	4.1	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	4.2	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.5	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.5	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(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	30.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	17.0	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		9.1	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.6	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.6	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	5	8.5	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.3	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	11.8	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.6	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.8	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		10.3	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	3.3	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.9	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	7.0	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		14.5	2
15 事業所が近いこと。		1.5	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370403368	ちくさよろづ介護相談所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	3.7	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.8	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.6	4.0	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.2	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	3.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.4	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.0	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.3	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.0	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.0	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.2	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.3	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.2	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.1	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	3.9	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	3.7	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.1	4.5

2.ユーザー(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	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数を表します。
利用者の参加率	62.9%	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	63	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.0%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

・自己評価の86点に対し、ユーザー評価が80点と低い結果となり、評価内容を真摯に受け止め、業務内容の改善に取り組んで参ります。・項目別に分析したところ、介護保険の制度上についての説明や、契約内容の説明といった設問に対しての評価が低いことが分かりました。初回面談(アセスメント)、契約時、担当者会議等において十分な説明を行っていますが、パンフレット等を活用しより分かりやすく説明することを課題とし取り組んで参ります。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	19.9	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.6	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	5	8.5	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.6	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.6	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.7	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		13.0	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.9	12
9 契約やサービス計画・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
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	8.8	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.0	15
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	3.2	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		5.0	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	4	17.4	2
15 事業所が近いこと。		2.1	11

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370500023	丸八居宅介護支援センター

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.5	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	4.1
問3	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	4.6	4.7	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.7	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	4.2	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.7	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.6	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(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	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	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法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受け、今後は介護保険外サービスについてもより具体的に、インフォーマルサービスやその他自費サービス等の情報提供も行っていきたいと思います。また、守秘義務を徹底し、プライバシー保護に努め、安心して介護相談していただけるよう、スタッフ一同自己研鑽に励む所存です。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	20.5	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.1	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.2	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.7	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		2.3	11
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.3	7
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	11.7	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.3	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.9	13
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	7.2	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.6	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	1.4	14
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		7.7	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	15.2	2
15 事業所が近いこと。		3.0	10

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370500031	中村区介護保険事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.2	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.9	4.1
問3	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	4.6	4.1	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.1	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.8	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.4	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.1	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.3	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.2	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.2	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.3	4.5

2.ユーザー(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	12.3%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

自己評価の合計は全体平均を上回っていますが、ユーザー評価の合計と乖離があるため、今後は自己評価をユーザー評価につなげる改善をしていきます。問10・11・14・15の設問については差異があるので、分かりやすく伝えられるよう、さらに安心感や信頼感を持っていただけるよう会議で話し合いをします。問6のケアプランの作成については自己評価より高い評価を頂いており、高評価が継続できるよう努力します。別居の家族については5・0を頂き丁寧に連絡調整を行っていた結果と思いますが、同居家族に対しては本人との意見の食い違いも含め、希望した在宅生活を目指すプランを作成できるよう今以上にじっくりお話を聞き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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	4	18.8	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.9	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.7	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.2	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。	1	2.7	11
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.3	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。	5	14.3	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.3	13
9 契約やサービス計画・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
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		4.5	8
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.3	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.7	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	11.2	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	17.0	2
15 事業所が近いこと。		4.0	9

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370500049	名古屋市中村・中ケアマネージメントセンター

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.3	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.9	4.1
問3	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	4.6	4.5	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.5	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.9	4.5

2.ユーザー(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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

今回、利用者様より頂いたご意見の中で、苦情受付窓口についての説明がわかりにくかったとご指摘がありました。この点については、契約時にご説明させていただいていますが、再度 担当者から、ご説明をさせていただくようにします。また、ご利用様がケアマネジャーに望まれている内容の中で最も重要に思われていた、個人を尊重し対応に安心感・信頼感を持っていただけるよう心掛け、ご本人・ご家族が希望される生活に近づけられるような支援をしていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	16.8	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.1	13
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.1	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		8.0	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.7	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	6.7	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.0	3
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	6.4	7
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.1	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.6	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	7.2	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	22.2	1
15 事業所が近いこと。		2.9	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370500189	鵜飼病院居宅介護支援事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.4	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.4	4.1
問3	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？	3	4.6	4.5	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.2	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	3.9	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(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	29.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

多くの項目に於いて、利用者様本人が回答している場合の点数より、ご家族様が回答している場合の点数の方が高い結果となりました。例えば、契約書や重要事項の説明に対し、ご家族様としては、十分な説明を受け分かりやすかったが、ご本人様としては、分かりづらいものであったと思われます。業務を行なう上で、知らず知らずのうちに、利用者様本人の健康状態や性格などを考慮し、ご家族様への説明となってしまうたり、介護負担軽減等を図る意味でもご家族様中心の対応となってしまう事が考えられます。この結果を踏まえ、今後はこのような事がないよう利用者様の声に耳を傾け、十分に理解、納得頂けるように努めていきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		16.4	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.7	13
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		10.0	3
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.1	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	5	5.6	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.4	7
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.6	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.5	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	5.8	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	9.2	4
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.4	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	5.6	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.4	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	13.9	2
15 事業所が近いこと。		3.3	11

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370500569	もらいぼし

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.2	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.9	4.1
問3	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	4.6	4.2	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	3.7	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.8	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

契約時の介護保険以外のサービスであったり、サービス事業所を説明するにあたって、どこを利用してもよいなどの説明が不足しているようですので、今後気を付けて説明していきたいと思います。苦情窓口は契約書に記載されており、読み上げておりますがなかなか契約時にご利用者様も記憶に残らないのかとも思いますので、今後マーカーをするなどわかりやすくお伝えしたいと思います。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	16.7	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		8.3	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.7	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.0	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.7	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	2	1.7	14
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	11.3	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.3	15
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.0	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	11.7	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.3	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.7	11
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	11.7	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		12.3	2
15 事業所が近いこと。		2.7	11

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370500684	東洋ケアプランニング

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.0	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.7	4.1
問3	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	4.6	4.2	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.4	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.2	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.9	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.2	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.1	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.1	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.0	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	3.9	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	3.7	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.0	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	3.8	4.5

2.ユーザー(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	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

評価合計点数は、事業者自己評価合計点数を超えているが、評価1・2の回答が数件あり、改善できるように努力していきます。また、参加事業所全体の評価と比べ、苦情相談窓口の説明・サービス事業所の不満や苦情を解決の評価が低いため、特に改善を行って行きたいと思います。事業所と利用者の意識の差(重要度)にも、食い違いがある事が判り、今後のサービスの提案等の参考とし、御利用者・御家族が安心して在宅生活が維持できるように支援を行います。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		17.4	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.9	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.1	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.3	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	6.4	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.3	14
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	2	10.8	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.1	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.3	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	7.4	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.6	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.4	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	7.9	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	17.9	1
15 事業所が近いこと。		7.2	6

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370500742	稲西ケアセンター

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.5	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.1
問3	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	4.6	4.4	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.3	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	4.8	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.2	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.4	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.9	4.5

2.ユーザー(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	69.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

アンケート結果は概ね良い評価を頂いてはいるが、実務において自己評価としても、ユーザーの評価としても低めなのは介護保険以外のサービスの提案や活用である。地域の資源の開発や、資源を知り介護保険サービスだけにとどまらず利用者様の有益なる情報を提供できるように努力していきたい。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	16.4	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.5	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	2	10.4	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		2.6	12
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	3	1.4	14
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		10.1	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.0	13
9 契約やサービス計画・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
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		6.1	7
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.3	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	4.0	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		12.4	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	15.0	2
15 事業所が近いこと。		7.8	6

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370500999	アイアイサービス中村公園ケアセンター

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	3.9	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.5	4.1
問3	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	4.6	4.3	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.0	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	4.1	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.4	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.0	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(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	55	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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	36.4%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

介護保険の対象にならないサービスについて事業所内で研修を行い改善できるように努めていきます。お客様へ
の説明時には資料を使うなどわかりやすい情報提供の仕方も検討していきたいと思えます。お客様の状態に
沿ったケアプランの作成ができるように邁進していきます。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、
それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	10.7	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.0	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	4	8.1	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	2	7.7	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.3	14
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		14.1	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	3	5.0	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.7	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		6.0	7
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.7	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.4	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		9.4	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	19.5	1
15 事業所が近いこと。		2.3	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370501583	エミール八田ケアプランセンター

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.2	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.6	4.4	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.3	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.2	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.1	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.2	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.7	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	3.9	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.3	4.9	4.5

2.ユーザー(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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

<p>全体的に評価をいただき感謝しております。今後も運営規定を遵守し、保険者・他事業所様等々とも連携を密にし、また保険者様の指導をしっかり受け止め、永く信頼されるケアマネジャーになれるよう日々精進して参ります。ご利用者様・ご家族様より暖かい励ましのお言葉や、同時に「状態が悪化した時、困らないように支援をしてほしい」等といったご要望等もあり、より一層迅速に着実に支援に努めてまいります。</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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		16.7	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.0	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.3	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.7	11
5 介護保険など制度をよく知っていること。		9.3	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	4	4.0	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		6.7	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.0	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	14
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	11.3	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.7	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	2	3.3	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	1	10.7	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	21.3	1
15 事業所が近いこと。		0.0	14

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370501948	ケアプラン 日吉の郷

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.6	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.4	4.1
問3	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	4.6	4.7	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.8	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.9	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	3.9	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(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	43.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

評価項目については、介護保険の対象にならないサービスについての説明が不十分との結果が出たため、契約の際には具体的な内容を説明をしていく。それには各ケアマネジャーも介護保険以外の制度やサービスについて理解が必要なため積極的に研修、勉強会に参加し周知する。又、重要度については、自己評価とユーザーで差がみられた。「急なサービス変更の対応」と「費用を考慮し、適正なサービスを組み合わせること」がユーザーの上位にあるということは現実的な部分の支援を望んでいることが明らかになり、定例会議にて共有し意識を持って対応していく。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	21.4	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.5	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.8	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.7	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	5.3	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.5	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせさせてくれること。		8.1	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.7	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.4	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	10.2	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	0.4	15
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.8	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		11.2	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	23.9	1
15 事業所が近いこと。		5.3	6

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370502300	ケアプランナーズ ひさご

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	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は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.1
問3	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	4.6	4.4	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	3.9	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.8	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.5	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	5.0	4.5

2.ユーザー(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	30.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

いろいろ貴重なご意見を頂き、今まで以上に他のサービス事業所等との連携を密に行い、家族様、ご本人様の状況把握や調整を行うとともに、情報をお伝えさせていただきたいと改めて痛感いたしました。また、介護保険はもとより、その他の制度やサービスについても、適時提案できるよう、職員教育を行うとともに、より一層、ご利用者様、ご本人の気持ちに寄り添い、信頼していただける事業所として、日々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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	15.5	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.9	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	5	2.1	12
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.5	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	2	1.0	14
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	3	4.9	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		10.1	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.8	13
9 契約やサービス計画・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	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		8.3	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.3	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		9.8	4
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		9.0	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	4	18.1	1
15 事業所が近いこと。		4.1	10

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370502417	ケアプランセンターさくら

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

自
社
結
果

全
体
平
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は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.1
問3	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	4.6	4.8	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.8	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.9	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	5.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.0	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	3.9	3.9	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	5.0	4.5

2.ユーザー(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	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	9.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	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法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頂き、ほっとしております。今後も利用者様及び家族様に支持して頂ける居宅介護支援事業所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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		19.0	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.8	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	3	3.8	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	14.3	2
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.8	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		10.5	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.9	12
9 契約やサービス計画・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
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		4.8	8
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	0.0	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		7.6	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	2	9.5	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	12.4	3
15 事業所が近いこと。		0.0	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370600021	中区介護保険事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.7	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.4	4.1
問3	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	4.6	4.6	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.8	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	5.0	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	4.3	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.9	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	5.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.7	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.9	4.5

2.ユーザー(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	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	15.7%	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	95.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

中区介護保険事業所では、個人情報の取扱いに十分に気を付けます。ご本人やご家族の希望を尊重し、自立した生活を目指すケアプランを作成します。介護保険の制度や介護保険以外のサービスについても十分な説明を行います。ケアマネジャーは、サービス事業者と連携を取りケアプランの作成や変更にも迅速に対応し、信頼と安心感を持っていただけるよう引き続き努めます。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	4	10.2	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.4	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		1.1	12
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.1	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.1	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.1	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		9.8	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		4.1	10
9 契約やサービス計画・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	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	5.6	8
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	2.6	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		9.8	3
13 急なサービス変更に対応してくれること。	2	9.8	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	25.2	1
15 事業所が近いこと。		0.8	15

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370600054	新栄居宅介護支援事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.0	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	2	4.5	3.7	4.1
問3	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	4.6	3.9	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.3	4.1	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.2	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.1	4.2	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.7	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.3	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.1	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.3	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.3	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.2	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	3.9	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.1	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.3	4.3	4.5

2.ユーザー(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	31.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

介護保険制度、サービスについて、わかりやすく適切な説明を行い、迅速に対応できるようにしていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	17.9	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.9	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.7	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.0	10
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.3	14
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	2	13.0	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.6	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	4.3	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		9.3	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.1	6
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	9.3	4
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		4.3	8
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	4	20.1	1
15 事業所が近いこと。		1.2	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370600112	居宅支援事業所草まくら

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.1	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.8	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.6	4.1	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.3	4.1	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.4	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.1	4.2	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.4	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.1	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.3	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.2	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.2	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.1	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.4	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.1	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.1	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.1	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	3.9	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.1	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.1	4.5

2.ユーザー(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	80	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	53.3%	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	62	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	77.5%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

○問8の評価が、全体平均より0.5ポイント低い。介護保険の対象にならないサービスについて、今後もう少し丁寧に説明していく。○将来への不安を利用者の多くが持っていることが、自由記載欄からうかがえる。そうした思いに寄り添い、安心して生活できるように、サービス事業者や医療関係者と連携し、支援していきたい

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		21.9	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.6	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	5	5.2	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.3	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	6.9	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.1	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		7.5	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.8	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.5	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	1	8.3	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.4	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.8	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	2	9.0	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	3	16.8	2
15 事業所が近いこと。		1.9	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370600138	株式会社ケアメイトサービス

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.5	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.7	4.1
問3	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	4.6	4.7	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	4.5	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.9	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.9	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.1	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.6	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	5.0	4.5

2.ユーザー(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	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	18.3%	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

毎年参加していますが、毎回ケアマネジャーの質に関する事に焦点が置かれる内容が多くみられ、日々ご本人様や家族様への対応や助言等を常にしている為、毎回良い評価を頂けています。今後も資質向上に努めて全ケアマネジャーに徹底していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	7.0	6
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.4	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	5	0.8	13
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		10.9	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.0	14
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		11.6	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.1	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.3	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	14.0	2
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	2.3	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		9.3	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		5.4	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	4	24.0	1
15 事業所が近いこと。		3.9	9

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370600260	ユートピアつくも在宅介護相談センター

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.0	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.7	4.1
問3	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	4.6	3.8	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.1	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.1	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.0	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.8	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.2	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.0	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.0	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.4	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.3	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.4	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	3.8	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.2	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.0	4.5

2.ユーザー(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	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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

<p>この度は貴重なご意見をありがとうございました。 事業所都合により担当ケアマネージャーが変更になり、大変迷惑をお掛けしました。 評価結果より説明が不十分であるような指摘を頂いております。今後はもっとわかりやすく説明し、理解していただけるよう努めて参ります。その他「全てケアマネージャーが権限を持っていると思っていた」「なかなか融通がきかない」と記載あり、誤解や不快な思いを与え申し訳なく思っております。私どもは利用者様がよりよい生活が送れるよう様々な方法を提案させていただいております。今後は今まで以上にご利用者様のご意向を聞き取り、豊富な知識・技術で応対できるよう努めて参りたいと思っております。</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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	17.4	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.5	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.5	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.6	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.2	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.2	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。	4	9.0	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.6	12
9 契約やサービス計画・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
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	10.3	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.2	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	0.6	14
13 急なサービス変更に対応してくれること。		2.6	12
14 ケアマネージャーの対応に安心感・信頼感があること。	3	12.3	3
15 事業所が近いこと。		12.9	2

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370600401	ケアプランセンター丸の内

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.3	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2	4.1
問3	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	4.6	4.4	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.3	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.3	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.9	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.6	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.9	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.4	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.4	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.2	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	3.9	4.7	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	5.0	4.5

2.ユーザー(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	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数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

前回の評価の際にご意見を頂いていた「担当者の交代が多い」の改善を目標に一年努めてまいりました。ご意見いただいてからは担当者交代もなく継続できており、今後もそういった事のない様安定した事業所体制を維持出来ればと考えています。その点で今回のユーザー評価にて改善してほしい点に関しご助言も頂きました。真摯に受け止め、改善に取り組んでまいります。これからもご利用者様のご意見ご要望に添った支援ができる様、努めていきます、ご意見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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	24.1	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		0.0	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		10.3	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	10
5 介護保険など制度をよく知っていること。	2	0.0	10
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		9.2	6
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		6.9	8
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	10
9 契約やサービス計画・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
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	0.0	10
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.3	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	11.5	3
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		11.5	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	16.1	2
15 事業所が近いこと。		8.0	7

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370600609	ケアポート名古屋

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.0	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.1
問3	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	4.6	4.2	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.5	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.4	4.5

2.ユーザー(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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

ユーザ様からの貴重なご意見と評価を頂き有難うございました。これからも、個人を尊重して希望される生活ができる事、費用負担も各世帯にあった内容でプラン提案ができ、納得していただける様に幅広く情報を得て対応する事を心掛けていきます。また、ご本人やご家族の方々の思いもしっかり受け止め傾聴し、少しでも精神的な負担が軽くなるよう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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	18.6	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		10.0	3
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.6	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.7	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.2	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.6	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	7.2	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.1	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.1	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	9.7	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.3	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.8	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	4.7	8
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	16.7	2
15 事業所が近いこと。		1.7	14

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370600658	ベネッセ介護センター名古屋

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	3.9	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.5	4.1
問3	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	4.6	4.1	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	4.1	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.7	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.2	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.1	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.0	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	3.8	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.0	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

苦情対応・介護保険外のサービスの説明と自立支援の考え方に基づいたサービス提供について評価が低く今後の契約時や計画作成時の説明時に分かりやすい説明ができるよう努力したいと思います。ケアマネジャーの業務として必要な説明や提案はしているつもりですが本人様・ご家族様が聞きたいことや提案してもらいたいことへの気づきが足りなかったと反省し事務所内で共有し来年度以降評価がいただけるよう邁進し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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	11.5	4
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		9.9	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.7	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.3	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.1	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.1	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		11.8	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		4.5	9
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	3.2	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		7.0	6
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	1	2.9	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	2.2	13
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		12.4	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	17.2	1
15 事業所が近いこと。		1.3	14

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370601094	居宅介護支援事業所フォリア

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

自社結果
全体平均
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は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.1
問3	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	4.6	4.3	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.8	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.2	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.7	4.5

2.ユーザー(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	28	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	49.1%	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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

多くの方にご回答を頂きましてありがとうございました。利用しているサービスに対する要望をケアマネジャーに相談される方が増えてきています。対応させて頂くことでよりよい環境になればよいと思います。また、ケアマネジャーに対して積極的な意見・アドバイスも求められるため、本人の状態の変化や希望する生活の変化の把握や介護保険・介護保険外のサービスや動向をふまえて毎回訪問をさせていただきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	20.1	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.9	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.3	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.8	11
5 介護保険など制度をよく知っていること。		2.0	14
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.2	15
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	2	9.8	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.4	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.8	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	8.7	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.3	6
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.3	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	5.9	8
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	14.6	2
15 事業所が近いこと。		7.1	5

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370601763	エデン居宅介護支援事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.0	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.4	4.1
問3	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	4.6	3.4	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.2	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	3.9	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.8	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.0	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.2	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.2	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.0	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.1	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	3.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	3.9	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.3	4.1	4.5

2.ユーザー(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	23	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	54.8%	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	65.2%	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の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今後も利用者の側に立って、話されるお言葉の奥のお気持ちを聴いていくことに努力していきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	21.9	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.9	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.9	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。	1	6.3	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.8	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		11.7	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	12
9 契約やサービス計画・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	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	9.4	4
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	4	0.0	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.5	7
13 急なサービス変更に対応してくれること。	5	9.4	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		21.9	1
15 事業所が近いこと。		0.0	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370601847	介護支援センター ジョイフル新栄

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.4	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.1
問3	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	4.6	4.6	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.6	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.5	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

概ね良好の評価をいただくことができた。回収率が良くないため、アンケートを依頼した後の提出のお願いなどをしていきたい。利用者や家族に対して説明を行っても理解されないまま、また忘れてしまうということはよくあるため、確認と再度の説明を行い、相互での理解を深めていきたい。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		18.1	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		9.3	4
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.2	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.4	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		3.6	10
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.6	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	1	7.1	7
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.4	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.2	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	6.8	8
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	1.8	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		9.3	4
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	9.6	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	15.7	2
15 事業所が近いこと。		0.0	15

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370700011	昭和区介護保険事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.2	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.6	4.2	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.1	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	3.9	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.2	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(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	11.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

今回ご回答いただきました中で、ご本人様へ介護保険サービスはサービス事業者を選べること、ご家族に対して介護保険の対象にならないサービスについての説明が足りないという結果となりました。各ケアマネが地域の社会資源やインフォーマルなサービス等について情報収集し、お客様に提示しわかりやすく説明していくように心がけてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	18.6	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.1	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.7	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.6	10
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.6	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		11.6	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.3	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	2.0	13
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	7.8	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.5	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	4.9	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		9.3	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	16.2	2
15 事業所が近いこと。		1.7	14

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370700029	かわな居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

自社結果
全体平均
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は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.9	4.1
問3	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	4.6	4.2	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	3.8	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.2	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.2	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.4	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.2	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.3	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	3.9	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.3	4.5

2.ユーザー(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	20.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

問5「介護保険サービスはどこの事業所を使っても良い」ということについての説明がありましたか？問8介護保険の対象にならないサービスについて説明がありましたか？の2点について点数が低かった。今後は説明だけでなく、マーカーでラインを引き、視覚的にも印象づけるとともに、特に問5については「公正中立に」という説明時に「介護保険サービスはどの事業所でも選択できる」という具体的な説明を加え、問8については介護保険外サービスについて配食サービスなどがあることを例をあげて伝えていく。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	5	26.3	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.3	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.6	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.3	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	2	5.6	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.3	14
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	1	7.2	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.6	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.6	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		8.6	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.9	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.9	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	3.9	8
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	3	16.8	2
15 事業所が近いこと。		3.0	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370700037	名古屋市昭和区ケアマネージメントセンター

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	3.9	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.8	4.1
問3	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	4.6	3.8	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	3.9	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.4	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.5	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.0	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	3.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.1	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	3.9	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.1	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.0	4.5

2.ユーザー(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	29.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

今年度の回収率に低さについては、評価の依頼後利用者・ご家族様に記入と郵送の確認を行ない今後の回収率の向上に努めます。またご意見として頂いたデイサービスなど他の施設についての情報も複数紹介し、ご本人の意向にあった利用先の調整を行ないます。介護サービスの不満や苦情についてもすぐに対応することで問題を解決し、利用者の皆様に不安を与えない対応に努めます。ケアマネジャーに対し、在宅療養をする上での生活の質を保つ一番の相談役とのコメントもあり、今後も変わらぬ信頼を得られるよう日々研鑽に努めていきます。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	19.1	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.9	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	2	5.2	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.6	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.7	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.5	6
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	12.1	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.4	12
9 契約やサービス計画・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	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		1.5	14
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.4	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.2	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	10.3	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	18.2	2
15 事業所が近いこと。		3.3	11

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370700110	南山の郷居宅介護支援事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.3	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.9	4.1
問3	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	4.6	4.2	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.1	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.9	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.7	4.5

2.ユーザー(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	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	30.8%	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

苦情受付窓口や個人情報の取り扱いについては契約時以外にあまりご説明する機会がありませんが、制度改定時やご入院時など、折に触れて分かりやすくお伝えできる様に努めていきます。またより一層ご利用者様に信頼して頂ける事業所となれるよう、定期的に内部研修等の機会を設け、知識や技術の向上に取り組んでいきます。ユーザー評価にご協力いただきまして、どうも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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	16.9	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		12.1	3
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		1.7	12
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.6	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.0	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		4.3	10
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.7	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	7.4	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	9.5	5
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.7	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.6	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	10.4	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	14.7	2
15 事業所が近いこと。		5.2	9

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370700607	ふくざわ介護サービス

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.4	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.2	4.1
問3	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？	3	4.6	4.1	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.3	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.3	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.5	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.3	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.3	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.0	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.1	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	3.9	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.2	4.5

2.ユーザー(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	19.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

問3と問8で他よりも低い評価いただきました。個人情報保護・介護保険対象外サービスについて、しっかりとご説明させていただきます。また、自由記載欄では、サービス担当者会議の時間が長くかかり、ご迷惑をおかけしました。今後はなるべく短時間で終わるよう、要点を絞りご説明させていただきます。貴重なご意見ご感想をいただき誠に有難うございました。ご利用者様・ご家族のご希望にそえるよう、懇切丁寧な対応を心がけていきますので、今後とも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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	15.8	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.3	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.7	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	2	1.7	14
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	2.5	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.3	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.1	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	7.1	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		10.4	3
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1	2.5	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		7.9	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		6.7	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		22.9	1
15 事業所が近いこと。		2.1	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370700839	あかりケアプランセンター

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.3	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.9	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.6	4.1	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	3.8	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

全体的に好意的なご意見をいただいた事は今後の励みとなりました。反面契約書や重要事項説明書がご利用者、ご家族にしっかり理解していただける説明がなされていない事、苦情相談連絡先の事などの説明を受けた記憶がない等のご意見があった事は丁寧にわかりやすい言葉で説明する事の大切さを痛感いたしました。また介護保険制度の事はもとより社会資源の提案も行えるよう日々研鑽の必要性も再確認いたしました。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	9.7	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.6	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.6	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.8	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	3	9.3	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	6.9	7
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		12.1	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.8	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.0	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	7.7	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	1.6	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.5	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.1	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		21.4	1
15 事業所が近いこと。		2.0	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370701001	マイプラン・ケアマネジメントセンター

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.2	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.1
問3	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	4.6	4.1	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.1	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.3	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.4	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.3	4.5

2.ユーザー(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	50.8%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

今年度、当法人内の事業再編の一環として、事業所の名称と所在地を変更することになり、規模も縮小することになりました。そのことで、多くの利用者様にご迷惑をおかけしました。一人一人に丁寧に説明したつもりでしたが、今回利用者様からのご意見・ご感想を拝見して、説明不足であったと真摯に反省しています。確かに、私たちの事業所は男性ケアマネのみとなりますが、性別に関係なく福祉従事者として、利用者様に寄り添うことができると確信しています。今まで以上の信頼関係を構築しながら、利用者様がケアマネジャーに求めている「費用負担を考慮したサービスの組み合わせ」や「他事業所との連携」に力点を置いて支援してまいります。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	17.9	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.7	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.3	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.5	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.5	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	2	3.6	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		10.6	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	4	7.9	5
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.7	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	5.2	9
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.6	6
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		8.8	4
13 急なサービス変更に対応してくれること。		7.6	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	3	11.6	2
15 事業所が近いこと。		2.4	14

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370701027	アミカごきそ介護センター

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.1	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.6	4.1
問3	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	4.6	3.8	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.0	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	3.5	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.3	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.4	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.3	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.0	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.2	4.5

2.ユーザー(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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

お客様の安心感、及び信頼が常にあるよう、今後も努力していきたいと思えます。また、お客様個人を尊重し、希望した生活を目指せるプラン作成が常にできるように、努力していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		17.3	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.3	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.7	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.7	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。	2	9.0	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.7	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		10.0	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		4.3	9
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3	5.0	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	8.0	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	3.0	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.3	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		7.0	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	17.3	1
15 事業所が近いこと。		1.7	15

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370701191	居宅介護支援事業所 いずみ

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.3	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.5	4.1
問3	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	4.6	4.4	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	3.9	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.9	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	3.8	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.1	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.3	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.0	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.8	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(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	21	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	57.1%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価により振り返りが出来ています。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	29.7	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.2	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		14.5	2
4 看取りのケアプランを作成してくれること。	2	0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	3	3.6	10
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		7.3	4
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		5.5	7
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.2	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	6.7	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.5	7
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.8	11
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		6.7	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	12.7	3
15 事業所が近いこと。		0.6	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370701704	居宅介護支援事業所オラトリオ

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	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は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.1
問3	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	4.6	4.2	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.1	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	3.8	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.3	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.0	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.0	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.1	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.4	4.5

2.ユーザー(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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

利用者様がサービスの利用時に施設を訪問して、お声をかけて少しでもお話出来ればと思っておりましたが、ゆっくりお話し出来ない分、忙しくしているように見えていたのかもしれませんが、忙しくて相談が出来ないとご心配されては本末転倒なので、今後は利用者ご本人様のお話もご家族様のお話も傾聴し、日々の生活の中で少しでも利用者様と関わりが持てればと思っております。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		17.6	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.6	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	1	4.5	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.6	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		8.7	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.7	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.4	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	4	2.4	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3	4.5	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		7.5	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.9	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	2	0.9	13
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		4.5	8
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	20.6	1
15 事業所が近いこと。		9.9	3

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370800019	瑞穂区介護保険事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	3.7	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.8	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.6	3.6	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.1	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.4	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	4.2	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	3.6	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.1	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.3	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.2	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.2	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.0	4.5

2.ユーザー(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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

今回のユーザー評価の結果を受け、気づきをさせていただくことができました。私どもの「できている」と思っていた契約書や個人情報の管理等についての説明が「伝わっていない」ということを教えていただきました。契約書等に限らずお客様に「伝える」ということはとても大事なことでありますので、初心にかえり「伝え方」の見直しを行っていきます。今後も皆様に満足いただけるように研鑽を積んでまいります。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	16.5	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.4	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.3	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.3	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		8.3	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.3	5
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	9.7	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.4	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.8	14
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	6.3	5
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	4.8	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.4	11
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		6.0	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	19.9	1
15 事業所が近いこと。		4.6	9

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370800027	名古屋市瑞穂・熱田ケアマネジメントセンター

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.5	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.6	4.4	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.0	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.2	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.7	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.3	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.3	4.5

2.ユーザー(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	24.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございます。利用者様と事業所で意識の差があった項目については事業所内で共有し改善に努めていきたいと思っております。ご利用様が「不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応する事」「費用負担を考慮し適切なサービスを組み合わせること」を重要視している事を職員一人一人が認識し、ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感を持っていただき、個人を尊重し、希望される生活を目指すケアプラン作成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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	18.8	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.8	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.7	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.4	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.2	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	8.0	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.9	12
9 契約やサービス計画・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
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		9.9	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.9	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	3.8	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	4.2	8
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	21.1	1
15 事業所が近いこと。		0.6	15

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370800076	瑞穂介護センター

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.8	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.8	4.1
問3	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	4.6	4.9	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.8	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.9	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	4.8	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	4.8	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.9	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.9	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	5.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.9	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.7	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.9	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.9	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.9	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	5.0	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.9	4.5

2.ユーザー(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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

厳しい意見もありましたが、真摯に受け止め、事業所内において研修や教育体制を見直し今後のケアマネジメントに反映できるよう努力していきたいと思えます。評価結果より説明の難しさを改めて感じているため、契約書・個人情報・サービス内容等についてより一層、丁寧かつわかりやすく説明していくよう努めます。初回だけではなく定期的な説明をすることで理解を深めてもらえるよう対応します。これからもご利用者・ご家族の皆様が安心して満足のゆく在宅生活を送れるようきめ細やかな対応を心がけます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		15.2	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		0.7	14
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.6	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.7	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.9	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	7.8	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		5.3	7
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	1	4.4	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	6.7	5
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	3.0	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.4	11
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		19.3	1
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	17.2	2
15 事業所が近いこと。		2.8	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370800084	なごやかハウス岳見

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.3	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.1	4.1
問3	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	4.6	4.4	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.7	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.1	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(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	42.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

この度はユーザー評価にご協力頂きまして、誠にありがとうございました。今回の評価を受け、特に基本設問の問2・5・8につきましては、重要事項説明書やケアプランを、よりわかりやすくご説明するよう心掛けるとともに、ケアマネジャーとして、様々な職種と連携のうえ、ご利用の皆様やご家族様に対し、より適切な援助が行えるよう、日々努力してまいります。なお、平成30年度より、なごやかハウス横田居宅介護支援事業所との統合によって、ケアマネジャーが3名体制となりましたことから、今後は更なるサービス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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	15.1	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.5	13
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.0	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.0	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	4	2.5	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	11.4	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.7	12
9 契約やサービス計画・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	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	10.2	4
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.7	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		7.2	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.2	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	18.1	1
15 事業所が近いこと。		4.2	8

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370800118	名古屋市総合リハビリテーションセンター

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.4	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.9	4.1
問3	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	4.6	4.5	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(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	100.0%	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法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、回収率がやや低かったことは残念な点ではございましたが、ご利用者様からは、大変高い評価を頂き有難うございました。ご利用者様との意識の差もなく、私どもの対応に安心と信頼を寄せて頂いていることに感謝すると共に、今後もケアマネジャー一同、個人の目指す生活に向けて 更なる信頼にお応えできるようサービス向上に努めさせて戴きます。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	15.9	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.3	13
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.8	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		11.5	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		9.2	4
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	4.8	8
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.9	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	14
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	8.3	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.9	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		7.0	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	8.3	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	22.6	1
15 事業所が近いこと。		1.6	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370800167	ホスピー居宅介護支援事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.1	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.6	4.1
問3	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	4.6	4.0	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.1	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.4	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.2	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.5	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.5	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.3	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.1	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.2	4.5

2.ユーザー(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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

⑩ケアマネジャーは毎月一回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状態を確認。⑫ご本人等の体調や環境に変化があった時、ケアプランの変更など、適切に対応している。などの項目で高い評価が得られた一方で②苦情対応窓口についての説明。⑧介護保険の対象にならないサービスについての説明。⑲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る。などの項目での利用者評価が低かったです。特に介護保険外のサービスについての説明を求めるコメントもあったことから、本人等の状況の変化にあわせてニーズを適切に捉え、今後はさらに幅広い情報収集・情報提供に努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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	23.6	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.7	14
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	5	6.7	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.7	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	2	4.0	11
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.9	3
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		6.0	7
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.0	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.5	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		6.2	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.7	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	5.5	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		6.7	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	3	14.1	2
15 事業所が近いこと。		5.7	8

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370800183	ゆうらいふ瑞穂居宅介護支援事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.3	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.1
問3	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	4.6	4.4	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.9	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.7	4.5

2.ユーザー(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	15.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

昨年度の結果を受けて課題としてきた契約書等をわかりやすく説明することについては、昨年度比で点数をアップさせることができました。今後も更にわかりやすい説明を行うよう工夫して参ります。一方、体調等の変化があったときの対応につき、一部のご利用者様から「できていない」との評価をいただきました。事業所全体で更に研鑽を積み、対応力やサービス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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	19.7	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.5	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	4	3.4	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.4	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.0	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.2	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。	5	7.6	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.3	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.2	3
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	7.3	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.0	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.8	11
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		7.3	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	18.0	2
15 事業所が近いこと。		2.3	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370800258	介護支援センターほなみ

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.3	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.9	4.1
問3	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	4.6	4.7	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.3	4.8	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.2	4.9	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.1	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.9	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.5	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	3.9	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.3	4.7	4.5

2.ユーザー(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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

ユーザーの皆様にご貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。苦情相談窓口についてわかりやすく説明し、契約時だけでなく折に触れ説明させていただくなどの対応を心がけていきたいと思っております。ご利用者やご家族からいただいた意見に向け、これからもサービスの改善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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	16.7	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.6	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.6	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.5	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		9.1	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.4	6
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	9.9	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.2	15
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.3	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		5.8	7
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	1.5	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	5.6	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		9.1	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	18.1	1
15 事業所が近いこと。		1.8	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370800571	オアシスセンター

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

自社結果
全体平均
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は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.6	4.4	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.3	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.5	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.3	4.5

2.ユーザー(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	40	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

サービス内容についての改善ご意見を数件頂きました。サービス事業所と連携を取りながら、ご意見頂いた内容を改善できる様に努めます。他事業所とサービス内容が比較検討できるガイドマップの様なものの作成希望がありました。作成を検討したいと思います。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	20.3	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.3	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.1	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	5.5	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.9	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	14.5	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.6	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.6	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		10.6	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.6	15
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	4.2	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		7.7	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	17.0	2
15 事業所が近いこと。		5.1	7

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370800654	オレンジ居宅介護支援事業所

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	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は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.6	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.1
問3	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	4.6	4.5	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.8	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.5	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.7	4.5

2.ユーザー(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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

今年もユーザー様より高評価をいただきありがとうございます。介護保険対象外サービスの説明については、今後事業所内の検討会やいきいき支援センターとの情報共有、他機関の研修会参加、地域住民との関わり強化などでサービスの把握を行い、利用者様やご家族様の意向に沿ったサービス説明ができるようにしていきたいと思えます。また苦情受付窓口や個人情報取り扱いの説明については、評価に差があることを理解し、わかりやすい言葉で丁寧に説明ができるよう努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	21.0	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.9	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.4	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.7	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.2	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.7	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	12.7	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.6	10
9 契約やサービス計画・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
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	2.5	12
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.4	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	2	5.1	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		6.5	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	19.9	2
15 事業所が近いこと。		1.4	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370800720	おたすけ家族

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	3.9	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	---	4.5	4.2	4.1
問3	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？	---	4.6	4.3	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	---	4.3	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	---	4.2	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	---	4.1	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	---	3.9	3.8	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	---	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	---	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	---	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	---	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	---	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	---	4.0	4.3	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	---	3.9	4.3	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	---	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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？	---	4.1	4.1	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	---	3.9	3.8	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	---	3.9	4.0	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	---	4.3	4.4	4.5

2.ユーザー(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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

介護を必要とされる高齢者の住む場所も様々変化しており、以前のように自宅か施設か、と一括りにできない状況となっています。居宅のケアマネが継続して関わっても、自宅⇒高齢者住宅など居住環境の変化やお体の状態の変化に合わせて、サービス内容が変わっていくことに対して、当事者(本人・家族)が納得でき、本人らしさが見える生活を送るための支援ができるよう、努めて参ります。また、住み慣れた自宅での生活を続けている方にも、本人が望む生活に少しでも近づけるよう、お手伝いができれば、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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		9.1	4
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.7	14
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.8	12
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		10.8	2
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		9.7	3
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		9.1	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.4	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.7	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		4.5	10
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.7	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		7.4	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.5	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		19.3	1
15 事業所が近いこと。		2.3	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370801058	ケアプラン大喜

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.4	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.1	4.1
問3	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	4.6	4.2	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.3	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.2	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.1	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.5	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.2	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	3.9	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.4	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.3	4.2	4.5

2.ユーザー(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	30.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法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内容説明等に関しては概ね高評価を頂いてはいるものの、契約からかなりの日数を経ているご利用者も多く、弊社としてはその内容を十分にご理解頂くことができているのかという懸念もある。研修等を通じ、まずは職員自身がその内容を正確に理解し説明できるよう指導して行きたい。
 ・自己評価とユーザー評価の結果に乖離が見られた。ご利用者の求めるものを改めて確認することができた。また、参加事業所全体の結果も目指すべき方向を探るうえで参考になった。
 上位に挙げられた項目については、そのいくつかをピックアップした物を社内に掲示し、意識付けを行なうこととする。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		14.7	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.0	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.8	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	1	6.6	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	2	1.6	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		8.5	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		4.1	11
9 契約やサービス計画・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
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		10.3	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0.3	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.1	11
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	9.7	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	3	14.1	2
15 事業所が近いこと。	5	5.3	9

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370801231	さわやからいふ みずほ居宅介護支援事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.1	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.6	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.6	3.8	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	4.2	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	3.4	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.0	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.5	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.4	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

<p>この度はお忙しい中、ご家族様ご利用者様から貴重なご意見を頂き誠に有難うございます。今回の評価結果に伴い、今以上に利用者様ご家族様の御意向に添ったケアマネジメントと改善していくべき点をスタッフ一同で話し合い取り組んでいきたいと思っております。是非今後共継続して頂けますよう宜しくお願い致します。</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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	17.3	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.4	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	2	5.4	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.4	10
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	3	8.8	4
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		9.2	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.4	13
9 契約やサービス計画・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
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		7.5	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.7	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	7.5	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		6.8	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	17.6	1
15 事業所が近いこと。		1.4	14

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370801413	あたたかい心

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.9	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.9	4.1
問3	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	4.6	5.0	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.9	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	5.0	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.9	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.6	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.9	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.9	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	5.0	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	5.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	5.0	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	5.0	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.9	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	5.0	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	5.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.9	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	5.0	4.5

2.ユーザー(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	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	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価と事業者の自己評価と大きく変わることなく、当事業所の各職員が行っていたサービス(行動)が各利用者様やご家族様に満足を得ていることに対し誇りに思うとともに、この結果に甘んじないよう引き続きご本人目線でサービスの提案を行い、ご家族にも負担軽減をしてもらいいつでも在宅生活が続けられるようにケアマネジャーとしてお役に立てるようにしたいと思います。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	8.6	6
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.0	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		9.5	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。	5	4.8	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.0	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		9.5	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		4.3	9
9 契約やサービス計画・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	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	1	15.2	2
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.7	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		11.0	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	3	25.7	1
15 事業所が近いこと。		0.0	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370802106	オーネスト神穂 指定居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.0	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.0	4.1
問3	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？	3	4.6	4.5	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.0	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.3	4.0	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.2	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.1	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	4.0	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	3	4.8	4.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.4	3.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	3.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	3.0	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.0	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	3.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	3.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	3.9	3.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	3.5	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.3	3.5	4.5

2.ユーザー(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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

プロとして頼りにされている中で十分な期待に応えることが出来ていないことがわかりました。基本的なケアプラン作成は問題がないが、支援内容に向上が求められていると感じています。身だしなみや言葉遣いの評価がかなり低かったことに関しては真摯に受け止め改善をしていきます。今回の評価は厳しいものだったが、この評価を財産として向上させていきたいです。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	16.7	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		0.0	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		13.3	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	9
5 介護保険など制度をよく知っていること。		16.7	2
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.3	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	13.3	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		6.7	7
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	10.0	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		0.0	9
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	0.0	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		0.0	9
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	20.0	1
15 事業所が近いこと。		0.0	9

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370900017	熱田区介護保険事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.1	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.9	4.1
問3	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	4.6	4.2	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.7	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.7	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.2	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.3	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.1	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.3	4.5

2.ユーザー(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	15.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

引き続き、関係書類をはじめ、サービスに関して丁寧に説明するよう心がけます。ご利用しているサービスについて不満や苦情がある際には、サービス提供事業者と調整するなど解決に努め、安心して在宅での生活を継続していただ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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		15.9	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.5	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	5	6.9	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.9	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.5	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.2	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	2	12.5	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.2	12
9 契約やサービス計画・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
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	8.8	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.1	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		7.2	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	9.1	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	17.2	1
15 事業所が近いこと。		0.3	15

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370900025	指定居宅介護支援事業所みなと医療生活協同組合ヘルパーステーションひだま

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問	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分かりやすかったですか？	4	4.4	4.8	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.4	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.6	4.7	4.3
問4 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.1	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.0	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.5	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.6	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.6	4.3
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.7	4.4
問19 (名古屋市からの設問)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	3.9	4.4	4.2
問20 (名古屋市からの設問)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	4.5	4.3
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(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	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	25.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

今回の貴重なご意見を参考にさせていただき、今後より一層満足していただけるサービスを提供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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	4	15.6	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.4	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.3	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		3.9	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.2	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		1.7	12
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.6	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.8	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	11.1	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.1	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	2	4.4	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	12.8	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	22.2	1
15 事業所が近いこと。		8.9	5

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370900108	熱田居宅介護支援事業所

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

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

事業者自己評価	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分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2
問3 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	4.6	4.5
問4 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.6
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.7
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.8
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.9
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.8
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.5
問19 (名古屋市からの設問)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	3.9	4.3
問20 (名古屋市からの設問)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	4.5
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.5

2.ユーザー(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	16.3%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

今回、比較的、高評価を頂けましたが、介護保険外のサービスについての説明が不十分であることがわかりました。今後は各種制度の学習や地域のサービスについての情報収集を行い、的確に情報を提供していきたいと思えます。また、ユーザーのニーズを確実に把握し、迅速に対応できる様、常に学習する気持ちを持ち、知識・技術を高めていこうと思えます。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		16.9	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.4	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.1	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	5	6.9	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.1	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	2	11.0	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.0	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.5	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	7.6	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.2	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		7.2	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	9.0	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	17.6	1
15 事業所が近いこと。		2.4	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370900561	かなやま居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 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	4.4	4.1	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.7	4.1
問3 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	4.6	4.0	4.3
問4 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.0	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.2	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.4	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.6	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.4	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.2	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.3	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.1	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.3
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	3.9	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.2	4.4
問19 (名古屋市からの設問)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	3.9	4.0	4.2
問20 (名古屋市からの設問)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	4.3
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.0	4.5

2.ユーザー(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	71.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

契約の際に利用者様・家族様に誤解や不明な点がないようにより詳しく丁寧に説明が出来る様に事業所内で見直し、説明できるように統一していきます。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		14.4	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.6	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	5	5.8	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		3.1	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.7	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.7	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.6	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		4.3	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.7	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	8.0	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.5	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	2	2.1	15
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	8.0	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	16.0	1
15 事業所が近いこと。		3.7	11

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370901205	オーネストひびの大宝指定居宅介護支援事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.7	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.1
問3	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	4.6	4.7	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.9	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.1	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.7	4.5

2.ユーザー(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	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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

医療関係者との連携の強化、福祉制度の説明・提案に関する対応が求められていると実感しています。利用者様に適したサービスを、利用者様が理解しやすい方法で提案をしていくよう心がけていきます。医療関係者との連携については、本人様や家族様の意向を尊重し、適切な介護支援に結びつけていく事が出来るように各種ツールの活用も視野に入れていきたいと考えています。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	7.1	8
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.8	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		1.8	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		9.8	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		10.7	4
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.5	7
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.9	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		15.6	2
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	16.1	1
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	3.1	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		10.3	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	0.4	14
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	11.2	3
15 事業所が近いこと。		2.7	10

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370901460	ケアプラン あっぷ

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.3	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.1
問3	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	4.6	4.3	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.3	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.2	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.1	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.3	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	4.7	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	3	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.2	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	3.9	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	3.9	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.3	4.3	4.5

2.ユーザー(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	100.0%	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	64.0%	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法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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	21.8	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.3	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.8	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.4	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.2	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.8	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		7.6	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		4.9	9
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	0.4	14
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	13.8	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.7	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	6.7	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		4.4	10
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	16.9	2
15 事業所が近いこと。		1.3	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370901569	ハッピー居宅介護支援事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.5	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.1
問3	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	4.6	4.7	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.6	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.5	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(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	30.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

介護関連の様々なサービスの説明をしてゆきたい。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

- 1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。
- 2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。
- 3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。
- 4 看取りのケアプランを作成してくれること。
- 5 介護保険など制度をよく知っていること。
- 6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。
- 7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。
- 11 個人情報絶対に外にもらさないこと。
- 12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。
- 14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
- 15 事業所が近いこと。

事業者	利用者%	利用者順位
2	23.5	1
	2.0	12
	3.8	9
	0.3	15
3	9.0	3
	6.1	5
	8.7	4
	2.0	12
	3.8	9
4	6.1	5
	3.5	11
5	1.2	14
	5.5	7
1	20.6	2
	4.1	8

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371000015	中川診療所指定居宅介護支援事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	3.9	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.7	4.1
問3	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	4.6	4.0	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.8	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	4.2	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.4	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	4.2	4.4	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.3	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.1	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	3.9	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.2	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.3	4.1	4.5

2.ユーザー(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	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法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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	18.9	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.4	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		1.9	13
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.5	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	5	6.7	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.6	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		9.6	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.7	15
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.6	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	1	11.1	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.7	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.6	11
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	9.3	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	17.0	2
15 事業所が近いこと。		4.4	8

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371000023	有限会社 介護保険事務所 竹尾

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.3	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.1
問3	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	4.6	4.7	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.9	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.8	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.4	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	5.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.6	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.8	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	5.0	4.5

2.ユーザー(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	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	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	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

担当している利用者様からの評価結果は、今後の当事業所のマネジメントの課題がわかり改善策につながる良い機会と思っております。日々のモニタリング訪問や相談では中々お聞きできないことも多くあります。契約書や重要事項説明書、苦情受付窓口、個人情報についての項目が当事業所評価より低値でした。改善策として利用者様には定期的な説明をおこなって確認をして頂くようにいたします。常にケアマネジャーとして、奢ることなく謙虚にご利用者様・ご家族の希望に沿い自立支援へのマネージメントができるようにいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	18.7	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.8	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.7	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.5	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。	3	0.5	12
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.0	15
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		6.2	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.5	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	5.3	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	6.7	5
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.8	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.2	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		12.9	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	4	21.1	1
15 事業所が近いこと。		4.3	11

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371000056	中川区介護保険事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.3	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.9	4.1
問3	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	4.6	4.1	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.1	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(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	11.8%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

今回お客様が最も重要とお答えいただいた「個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成すること。」を真摯に受け止め、お客様との信頼関係の構築と資質の向上の為、積極的に研修等を取り入れてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		19.9	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.4	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.2	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.2	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	5.0	10
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.9	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		7.7	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.4	13
9 契約やサービス計画・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
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		9.6	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	5.3	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	8.4	4
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	2	5.5	8
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	3	18.2	2
15 事業所が近いこと。		0.5	14

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371000064	ケア・コーディネイトきょうりつ

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.2	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.1	4.1
問3	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	4.6	4.3	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.0	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.2	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.1	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.1	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.4	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	3.9	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.4	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(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	12.0%	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法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有難うございます。
 しかし、自由記載欄には家族の不安、不満の記載も見受けられています。
 ご本人、ご家族が言葉に「出さない、出せない」ニーズを各介護支援専門員が汲み取れるようになることが事業所の課題と感じています。
 今回のご意見を職員全員が真摯に受け止め、今後の業務に取り組んでいきます。
 そして、来年度以降も高い評価をして頂け、課題が解決できる質の高い介護支援専門員を育成していきます。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	21.0	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.9	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.2	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.6	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.2	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		12.1	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.5	11
9 契約やサービス計画・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	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	1	8.6	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.6	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	4.8	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	9.9	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	19.1	2
15 事業所が近いこと。		0.3	14

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371000080	医療法人開生会居宅介護支援事業所開生

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.4	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.1
問3	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	4.6	4.4	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.7	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.1	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.5	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	3.9	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.4	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.7	4.5

2.ユーザー(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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

まず評価結果で「できていない」と回答をされた方がみえました。説明の難しさを改めて感じているため、契約書・個人情報・サービス内容等についてより一層、丁寧かつ解りやすく言葉を選びながら説明していくよう努めたいと思います。日々の変化に気付き、迅速な対応できることの必要性を感じ、何かあったときに相談してもらえる関係作りを今後も意識しながら、今まで以上に信頼して頂ける事業所作りを目指します。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	19.7	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.5	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.7	12
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	7.0	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.9	6
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		4.0	9
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.4	13
9 契約やサービス計画・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
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		5.9	6
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	3.5	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	4.6	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		15.1	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	16.2	2
15 事業所が近いこと。		2.4	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371000114	名古屋市中川区ケアマネージメントセンター

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.1	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	3.9	4.1
問3	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？	3	4.6	4.2	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.3	4.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.2	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.1	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.5	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.4	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.3	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	3.9	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.2	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

貴重なご意見をありがとうございました。昨年度より評価点数は上がりましたが、全体平均よりやや低い結果となっていました。この結果を職員全体で共有し、さらに、苦情相談窓口や個人情報の取り扱いについて、契約時の説明をよりわかりやすく丁寧にしていく必要があると感じました。また、サービスを選ぶ際、役立つ情報や介護保険外のサービスについても丁寧な説明ができるよう研修等に参加しケアマネジャーのスキルアップに努めていきたいと思います。今後も、相談しやすい雰囲気づくりに心がけ、信頼関係を築きながら、ご利用者様、ご家族様のお気持ちに寄り添い、安心して在宅生活を送っていただけるよう支援させていただきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	19.9	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.1	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.7	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.2	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	2	7.5	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.9	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	8.4	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	4	1.2	14
9 契約やサービス計画・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
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		5.1	7
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		7.8	4
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.2	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	4.2	10
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		18.7	2
15 事業所が近いこと。		1.8	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371000122	みず里 居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

自社結果
全体平均
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は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.7	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.1
問3	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	4.6	4.6	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.8	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.9	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.3	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.8	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.6	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

この度貴重な評価とご意見を頂きまして、誠にありがとうございます。この結果を踏まえ、ご利用者様、ご家族様が真に望まれる生活を送って頂けるようその声を大事にさせて頂きながら、お手伝いをさせて頂きたいと思えます。よろしく願い致します。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	12.4	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		0.0	14
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.5	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	3	17.4	2
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	8.5	4
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		5.3	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.1	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.3	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		1.8	13
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.6	7
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	8.5	4
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		3.5	9
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	24.8	1
15 事業所が近いこと。		3.2	11

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371001567	善心指定居宅介護支援事業所

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

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	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は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.7	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.1
問3	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	4.6	5.0	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.2	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.6	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.7	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	5.0	4.5

2.ユーザー(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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

当事業所をご利用の皆様方には、このたび過分なご評価を賜りまして誠にありがとうございます。皆様方にとりまして、より良い在宅生活をお送りいただけますよう、今後も微力ながら支援させていただければ幸甚に存じます。介護保険制度やご利用方法、各種手続き、その他のサービス等につきましては、今後もわかりやすい説明と丁寧な対応を心がけて参る所存です。当事業所の運営方針にもごじます通り、「健康」と「生活の質」の向上につながるケアプラン作成等のお手伝いをさせていただけるよう、皆様方のお宅を訪問いたします。今後ともご理解とご協力を賜りますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	17.9	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.1	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	3	1.1	12
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.1	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。		9.4	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.7	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.0	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.3	15
9 契約やサービス計画・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
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	9.1	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	7.5	6
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.8	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		7.0	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	20.3	1
15 事業所が近いこと。		3.7	10

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371001682	グリーンナリー居宅介護支援事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	3.9	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.7	4.1
問3	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	4.6	3.9	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.2	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	3.8	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.2	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.0	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.2	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	3.8	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.4	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.3	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.2	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	3.9	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	3.8	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	3.6	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.0	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.3	4.5

2.ユーザー(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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

この度は、私共の事業所に関する評価にご協力をいただきましたこと、心より御礼申し上げます。今回、皆様からご回答をいただきました内容で、専門職としての説明の不足等、反省するところがありましたので、皆様にご理解いただけるように改めていきたいと思っております。今後も専門職として、ご利用者様はもちろんのこと、ご家族様にも在宅で安心して介護ができるよう、必要な情報の提供が発信できるように職員一同努めて参り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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	14.9	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.6	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.7	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.1	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.4	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		8.0	6
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	8.6	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.3	15
9 契約やサービス計画・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
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	9.1	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.1	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.6	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	9.4	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	18.9	1
15 事業所が近いこと。		3.7	11

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371001880	もみの木ケアプラン

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	3.8	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.7	4.1
問3	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	4.6	4.1	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.2	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.7	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.1	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.3	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.1	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	3.9	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.2	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.4	4.5

2.ユーザー(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	30.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

初回契約に係る手続きに関して、総じて評価が低いようです。契約書・重説・個人情報保護に関する説明に関してご理解を得られていないことが分かりました。今後はより丁寧にご説明するように事業所で共有したいかと考えます。内容が非常に難解になりますので、よりわかりやすい契約書や重要事項説明書の作成も検討したいかと思えます。また、みだしなみや言葉使い、医師等との連携に関しましては、思っていたよりも高い評価を得られたようです。嬉しくは思いますが慢心せずにより丁寧に業務に取り組むように事業所として努めて行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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	13.6	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.8	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.2	13
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.9	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	5	3.8	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.8	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		10.1	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.3	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.8	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	14.2	2
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.4	7
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	9.5	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		6.0	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	21.5	1
15 事業所が近いこと。		3.2	10

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371002177	さわやからいふ中川居宅介護支援事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

自
社
結
果

全
体
平
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は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.7	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.4	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.6	3.4	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.0	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.3	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.0	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.3	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.4	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.1	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.3	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.3	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.0	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.0	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	3.7	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.1	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.4	4.5

2.ユーザー(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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

社会資源などの情報収集を行い、介護保険サービス以外の事を含めて幅広い提案を行い支援をしていく必要がある。また、利用者だけでなく家族支援も含め、しっかりと傾聴し相談支援を行っていきます。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	4	12.1	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.4	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.9	12
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.1	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		8.7	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.9	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	11.8	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.4	14
9 契約やサービス計画・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	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		6.3	8
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	5.3	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.8	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	2	9.2	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	15.3	1
15 事業所が近いこと。		5.3	9

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371002417	オーネスト戸田川指定居宅介護支援事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

自
社
結
果

全
体
平
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は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.1	4.1
問3	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	4.6	4.1	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.0	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.1	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.1	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.1	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.9	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.1	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.2	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.2	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.2	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.2	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.1	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.0	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.1	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.0	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(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	71.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

ユーザー評価参加事業所全体の居宅介護支援を提供する上での【重要度】の意識の差について、ユーザー様と当事業所の差が大きかったのは、費用負担の考慮に対する意識でした。この事は、ユーザー様のおかれる現実とケアマネジャーの理想に差があるという事であり、今後もその事を意識しながらサービスを提供していかねばならないと感じます。ケアマネの安心感・信頼感、個人を尊重したケアプラン作成も大切である為、意識を持ち続けていきますが、ユーザー様と家族様の現実を、しっかり把握して、お困りの事を解決させていきます。又、急なサービス変更が出来る事も、重要であるとの意見も多い為、素早い対応にも心掛けていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	21.5	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.0	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		0.7	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	11
5 介護保険など制度をよく知っていること。	2	13.3	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.0	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		10.4	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		5.9	6
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.2	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	4.4	7
13 急なサービス変更に対応してくれること。	4	18.5	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	3	20.0	2
15 事業所が近いこと。		0.0	11

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371002565	もらいぼし 吉津

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.3	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.6	4.4	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	3.9	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.6	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.8	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

全体的に自己評価と開きがなく評価いただいたと思います。ケアプランを作成するにあたり介護保険外の支援・サービスについての説明に情報提供が不足していたと思います。今後は事業所全体での勉強会・研修参加を行い本人・家族が希望する生活が継続できるよう、不満・苦情についても聞きあげながら対応していきます。今後ともよろしくお願致します。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		23.7	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.0	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.3	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		3.3	11
5 介護保険など制度をよく知っていること。		1.3	14
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.7	7
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	1	11.0	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.0	13
9 契約やサービス計画・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
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	7.3	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.3	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	3.7	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	9.0	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	13.0	2
15 事業所が近いこと。		0.3	15

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371003076	オーネスト千の音指定居宅介護支援事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.0	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.8	4.1
問3	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	4.6	4.2	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.2	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.0	4.5

2.ユーザー(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	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	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	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
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法等に関するコメントは、次のとおりです。

今後も皆様のご期待に添えられるよう尽力をしております。また、今後の課題としまして、わかりづらい事柄など皆様にわかりやすい説明を心がけ、ご納得いただけるまで親切丁寧を第一義に接しております。皆様からの貴重なご意見をケアプラン、サービスにつなげられるよう今後も努力をしております。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	10.0	4
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.6	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	2	2.2	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.2	11
5 介護保険など制度をよく知っていること。	5	4.4	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.0	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		3.3	10
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		6.7	7
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		14.4	2
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		10.0	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	0.0	13
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		13.3	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	4	18.9	1
15 事業所が近いこと。		8.9	6

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371003589	ケアプラン まつお

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.6	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.1
問3	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	4.6	4.4	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	3.9	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.3	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.6	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.6	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.1	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	5.0	4.5

2.ユーザー(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	13	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	43.3%	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	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	92.3%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

信頼され何でも気軽に相談していただき安心して利用者様が生活できる体制を作り、他機関や地域との連携を図ります。

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

- 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。
- 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。
- 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。
- 看取りのケアプランを作成してくれること。
- 介護保険など制度をよく知っていること。
- 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。
- 個人情報絶対に外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
- 事業所が近いこと。

事業者	利用者%	利用者順位
1	16.0	2
	20.0	1
5	11.3	3
	0.7	12
	8.0	6
	2.7	11
	6.0	7
	0.0	14
	3.3	10
3	10.7	5
	0.0	14
	4.0	9
4	5.3	8
2	11.3	3
	0.7	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371003670	居宅介護支援事業所太陽

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.8	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.7	4.1
問3	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	4.6	4.6	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.7	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.9	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	4.4	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.9	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.8	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.6	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(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	30.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

昨年と比較し回収率もよく概ね良い評価をいただきました。合計点数が全体平均より高く良いサービスを提供できていると安堵しています。特に利用者本人からの5点の評価は今後のケアマネジメントの意欲を向上させるものと感じています。点数の低い項目(問8)についてはケアプランの中に意識的に込みこむことができていないことが要因だと考えますが地域のインフォーマルサービスをうまく活用できていない現状もあるため今後は地域の資源の開拓に努力したいと思います。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	4	13.0	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.9	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.4	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。	2	1.9	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.1	10
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	4.3	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		5.7	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.9	13
9 契約やサービス計画・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
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		10.3	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.6	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		9.2	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	10.1	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	24.7	1
15 事業所が近いこと。		0.5	15

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371003852	ケアプランセンター尾頭橋

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.7	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.1
問3	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	4.6	4.4	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.1	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	5.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(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	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	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回初めてユーザー評価に参加しました。事業所を開設し4年目になります。多くのお客様と関わり、それぞれのお客さまに合った支援を心がけております。今回評価いただいた中で、やはり最初の契約書の説明内容が十分伝わっていないことがわかりました。ゆっくりと丁寧な説明ができるようさらに気を付けて行きたいと思っております。介護保険制度が複雑になり、ご高齢の方への説明が難しいですが、ご本人・ご家族が利用するサービスを決めて、自立した生活ができるよう今後も相談に乗りたいと思っております。一人ケアマネの事業所なので、自分自身も健康に気を付け、お客様に迷惑のかからないようにしたいと思います。今後ともよろしくお願いいたします。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	17.3	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.8	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.7	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		8.2	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	2	4.3	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		9.6	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	4	2.4	12
9 契約やサービス計画・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
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	8.2	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.9	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.4	11
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		6.7	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	3	22.1	1
15 事業所が近いこと。		1.4	14

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371004355	ケア・コーディネイトなかがわ

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.2	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.8	4.1
問3	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	4.6	4.1	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.3	4.1	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.6	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.2	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(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	42.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご本人とご家族の評価に開きがあり、全体的にご本人の評価が低い状況でした。契約時に苦情受付窓口や介護保険以外のサービスについて説明をしていますが、一度にご理解を頂くのは難しいと感じました。説明の工夫や訪問時に何度か、具体的な話を盛り込みながら行なっていくようにします。”できていない”と評価された項目が数カ所ありました。日頃の生活状況の確認だけではなく、希望する生活に近づいているのか、介護者の負担軽減に繋がるサービス提供になっているのか等、具体的な言葉でご本人とご家族に確認していきます。そのうえでケアプランの中身の見直しや変更点を導き出し、望む生活や満足度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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	16.8	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.3	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.0	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.5	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.7	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.3	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	5.8	8
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.4	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.2	14
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	7.3	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.5	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		8.3	4
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	11.0	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	19.0	1
15 事業所が近いこと。		0.9	15

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371004447	オーネスト堀川 指定居宅介護支援事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	3.4	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.7	4.1
問3	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	4.6	3.8	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	3.8	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.3	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.1	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.1	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	3.7	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	3.3	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.2	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.1	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(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	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	40.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

介護保険サービスについて、対象にならないサービスについてはうまく説明ができてないところがあったので、今後はわかっていたためにきちんと説明していこうと思います。今回のユーザー評価はとても参考になったので、よかったところはそのまま維持し、未熟だったところは課題として業務に生かしていきたいと思います。自分の仕事在宅の皆様の役に立てていることが感じられたことは自信につながります。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		6.7	6
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		0.0	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		0.0	12
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。	3	12.8	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.0	7
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	10.1	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.6	11
9 契約やサービス計画・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
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	15.1	2
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.8	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.0	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	2	22.3	1
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	15.1	2
15 事業所が近いこと。		4.5	9

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371100013	港区介護保険事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	3.7	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.6	4.1
問3	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	4.6	3.8	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.2	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.1	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	3.8	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	3.7	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.1	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.5	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	3.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.1	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.2	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.2	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	3.8	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	3.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	3.9	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	3.9	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

契約に始まり毎月のモニタリング訪問、更新の手続き、それぞれの面談の場面で説明し書類をお届けしていますが、その説明が不十分で内容についてご理解いただけていない点があったようです。今後分かりやすくお伝えできるよう工夫を重ねていきたいと思っております。モニタリング訪問に際しては、貴重なお時間をいただき、日程の調整等でもご家族にお手数をおかけしています。在宅サービスのご利用状況も含めた生活状況の把握にご理解とご協力をいただきますようよろしくお願いいたします。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		18.3	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.3	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.0	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		8.3	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.9	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。	5	11.3	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.8	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	5.4	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	10.0	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	2.1	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.0	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		9.2	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	17.5	2
15 事業所が近いこと。		0.8	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371100070	名古屋市港区ケアマネージメントセンター

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

自
社
結
果

全
体
平
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は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.1
問3	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	4.6	4.7	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.8	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.7	4.5

2.ユーザー(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	30.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

たくさんのご意見をありがとうございます。様々なサービスの中から利用者様とご家族が選択できるように、介護保険の対象にならないサービスを含めて、地域の情報を常に収集して提案し、ご利用者様の希望する生活が送れるように支援させていただきます。また、トラブルがあった時に素早く対応、調整出来る事。親身になって相談に乗れる事。認知症に対応できる事。など、ご利用者様の大切と思われている項目に満足していただけるように、研修会等を実施し職員の質の向上に努めてまいります。今回、すべての項目で平均点以上の高い評価を頂きました。皆様からの評価を大切に今後も信頼して頂ける事業所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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	17.5	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.3	4
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.7	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.0	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.4	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		6.7	7
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.5	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.5	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	7.3	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	1.3	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.1	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	10.5	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	15.3	2
15 事業所が近いこと。		4.8	11

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371100096	みなと・なかがわ介護支援センター

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.7	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.1
問3	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	4.6	4.8	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.7	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.3	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.8	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.4	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	3.9	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.9	4.5

2.ユーザー(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	30.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

全体的に、自己評価よりユーザー評価の方が高い結果(平均4.6)が出ていたので、今後も現在のケアマネとしての取り組みを継続していけば良いのではないかと結論となった。もう少し結果を細かく確認してみると、ユーザーの評価が自己評価より低い項目が2つあり、(問2:苦情受付窓口/問3:個人情報について)この項目については、自社としては、サービスを開始する契約時に必ず行っている。しかし、ユーザーにとっては何年も前に説明を受けたことで、認識が薄れていることが伺える。時期を見て再度説明を行うことも必要ではないかと思った。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	16.6	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.3	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.2	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	8.6	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.2	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	11.1	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.2	14
9 契約やサービス計画・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
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	8.6	4
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.1	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.5	12
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.3	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	18.8	1
15 事業所が近いこと。		3.7	10

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371100203	なごやかハウス野跡

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.3	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.1
問3	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	4.6	4.3	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.3	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.4	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.4	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.1	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.3	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.0	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.1	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	3.9	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.3	4.5

2.ユーザー(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	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	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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

いつも居宅介護支援事業にご協力いただきましてありがとうございます。今回の評価結果から介護保険の対象にならないサービスに関する説明や自立支援の考え方に基づいたサービスの提案が十分ではないとのご意見を頂戴しました。今後も情報収集や自己研鑽を怠らず、利用者様・介護者様に頼りにしていただける存在となれ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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		12.0	4
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		15.0	1
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.3	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.5	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。	2	3.8	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.0	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		9.0	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.3	11
9 契約やサービス計画・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	13
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	10.5	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.0	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	0.0	13
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	14.3	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	13.5	3
15 事業所が近いこと。		6.8	8

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371100211	港寿楽苑

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

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	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は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.8	4.1
問3	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	4.6	4.2	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.3	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.2	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.1	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	2	3.9	3.8	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	4.2	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.3	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	2	4.0	4.1	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.2	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.0	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.0	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.1	4.5

2.ユーザー(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	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	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法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ありがとうございます。利用者様の要望に迅速に対応できるよう、介護保険の対象とならないサービスについても制度を深く勉強してまいります。また、利用者様の身体状況や服薬状況を把握し、医療知識を学び、主治医等との連携を密にして安心して在宅生活の継続ができるよう努めていきたいと思っております。今後も安心して相談していただけるよう努めてまいりますので、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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	5	16.1	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.3	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.9	12
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.6	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。	3	5.8	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.3	14
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	2	7.3	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.9	15
9 契約やサービス計画・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	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	5.6	8
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.6	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.3	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.8	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	19.3	1
15 事業所が近いこと。		6.4	5

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371100369	医療法人東樹会あずまケアプランセンター

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

自社結果
全体平均
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は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.5	4.1
問3	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	4.6	4.2	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.1	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.6	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.2	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.1	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.7	4.5

2.ユーザー(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	13.0%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

この度は貴重なご意見を頂き感謝しております。今回明らかになった問題点は、本人様を対象とした契約書の説明、ケアプランの説明がわかりにくかった点です。説明担当者は訓練した上で対応する事を続け、ケアプランについては同意得る際の説明以降にも、モニタリングの際にご本人様と共にケアプランの目標について振り返りの時間を取ります。今後も丁寧な説明に努めます。その他、制度内では対応困難なご要望に対し、ご利用者様のご不満が残ってしまうことが無い様に、事業所内での検討を行い説明内容を吟味した上で、丁寧に対応します。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	17.5	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.0	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.3	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.8	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		3.5	10
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.2	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	14.0	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		6.0	6
9 契約やサービス計画・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	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	7.4	5
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.1	15
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.8	13
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	8.1	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	13.0	3
15 事業所が近いこと。		3.5	10

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371100377	あんず居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

自社結果
全体平均
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は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.1
問3	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	4.6	4.1	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.1	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.3	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.9	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.1	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.4	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.2	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.2	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.3	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.1	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.0	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.1	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.1	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.2	4.5

2.ユーザー(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	24.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度は貴重なご意見を頂きありがとうございました。今回の評価結果において、ご利用者様やご家族様は契約やサービス計画・内容についての説明や苦情・不満への対応について不十分だと感じていらっしゃるのことがわかりました。今後は契約時やサービス計画・内容の説明の際にはその都度分かり易い説明をしていきます。苦情・不満への対応については訪問時にご利用者様やご家族様がサービスに十分に満足されているか、疑問に感じていることがないかなどお話を傾聴する事で適切な対応をしていきます。今後ご利用者様やご家族様に安心と信頼を感じて頂ける質の高いサービスを提供していけるように努力していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	15.1	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.4	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.0	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	3	4.7	10
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.1	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		6.4	9
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.6	14
9 契約やサービス計画・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	4
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		9.5	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.2	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	7.0	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	7.3	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	19.6	1
15 事業所が近いこと。		7.0	6

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371100419	なごやかハウス丸池指定居宅介護支援事業所

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

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	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は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.6	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.1
問3	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	4.6	4.3	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	5.0	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.3	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.2	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.1	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.1	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.4	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.3	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	3.9	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.2	4.5

2.ユーザー(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	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	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	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法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感謝いたします。在宅で介護を必要とされている方々のお力になるにはまだまだ未熟であり、自分の知識や経験を高め続けていかなければならないと痛感しております。介護保険制度についてわかりやすくみなさまにご説明できるように勉強いたします。また基本的な一般医学や認知症について継続的に学び、地域に根付いた介護・医療サービスを活用できるように日ごろから情報収集をしております。ご利用者・ご家族が安心して毎日を暮らすことができるような支援を目指して、今後とも努力いたします。よろしくお願いいたします。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		22.5	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		10.8	3
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.3	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.7	11
5 介護保険など制度をよく知っていること。		1.7	11
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.8	6
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	1	10.8	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		4.2	9
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	5.8	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	1.7	11
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.8	15
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	2	2.5	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		5.8	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	3	15.8	2
15 事業所が近いこと。		1.7	11

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371100930	居宅介護支援事業所 南陽

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.3	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.1
問3	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	4.6	4.3	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	4.1	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	3.6	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	3.9	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.7	4.5

2.ユーザー(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	16.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

利用者様やご家族様は、様々なサービス事業所の中から選びたい、介護保険外のサービスについて、知りたい等の多くの情報を得たいという思いがある事が読みとれました。スタッフで話し合い、今後は情報の収集に努めるとともにサービスの情報の説明を、分かりやすくお伝えできるようにしていきます。地域の中で頼られる存在の、サービスの向上を目指し、ケアマネジャーとして安心感、信頼感をもっていただけるようスタッフ一同、日々努力してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	15.7	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.5	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.5	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	3.5	10
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.7	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	9.0	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.6	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.5	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		7.8	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.7	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.9	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	2	7.1	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	22.7	1
15 事業所が近いこと。		4.7	9

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371101045	アミカ港介護センター

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

自社結果
全体平均
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は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.9	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.6	3.8	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.1	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.2	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.3	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.6	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.8	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.7	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(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	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	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	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法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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	11.8	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.2	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.2	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		5.9	6
5 介護保険など制度をよく知っていること。	3	10.9	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.5	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	13.4	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		4.2	7
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.5	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	1	0.8	14
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.8	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	3.4	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		11.8	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		21.0	1
15 事業所が近いこと。		2.5	11

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371101425	トリトン 居宅介護支援事業所

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	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は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.8	4.1
問3	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	4.6	4.3	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.2	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.1	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.3	4.5

2.ユーザー(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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

重要事項説明書又は契約書や苦情相談窓口、介護保険の対象にならないサービス説明などご本人様以外のご家族様にもより丁寧にわかりやすく、説明し、理解していただけるように心がけてまいります。また様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプラン作成の為、医療機関との連携、様々な地域サービス情報の習得・提供、医療や障害福祉サービスなどの研修を行い、利用者様・ご家族様の希望する生活に近づけるように、介護者の負担が軽減し、安心して自宅での介護が続けていけるように支援できる事業所運営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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	14.0	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.8	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		9.5	3
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.7	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		9.1	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		8.1	6
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。	5	5.6	9
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.5	11
9 契約やサービス計画・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	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	7.7	7
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.4	15
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.9	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	9.5	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	18.2	1
15 事業所が近いこと。		1.4	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371102308	ケアプランセンターかいこう

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.0	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.7	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.6	3.8	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	4.1	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.8	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.1	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.3	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.3	4.5

2.ユーザー(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	100.0%	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法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、苦情相談窓口、個人情報やインフォーマルサービスについての説明においてユーザー評価が低い項目であった。契約時に説明するのみではなく利用者や家族に合わせて、入退院時や更新時期、サービス調整時などに説明する。ひと言添えて対応することをより一層意識して取り組む。また、病気やケガの方に対応した適切なケアマネジメントができるよう、フォーマルサービスのみでなくインフォーマル(地域サービス)も取り入れたり、サービス変更迅速な対応を行なう。利用者、家族が安心して住み慣れた地域で生活できるよう支援することを今後も心がけていく。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	13.9	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.4	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		10.2	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.3	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.8	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.3	14
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	2	12.2	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		4.4	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3	7.5	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		5.1	10
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.4	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	5.1	10
13 急なサービス変更に対応してくれること。		9.5	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	13.2	2
15 事業所が近いこと。		1.7	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371200037	名南ふれあい病院指定居宅介護支援事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.2	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.9	4.1
問3	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	4.6	4.0	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.4	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.2	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.8	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.1	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(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	22.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法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ありがとうございます。個人情報取り扱いについてや、サービスの開始時、日頃の訪問時などにお渡しする書類の内容について、利用者様やご家族にとってわかりやすい説明を心がけ、必要なことがお伝えできているかを確認していきます。利用者様、ご家族から日頃の生活の様子、サービスの利用状況をよくお聞きし、急な変更や苦情等があった場合に適切に対応できるよう関係事業所との連携に努めます。介護保険制度をはじめ、地域にあるサービス事業所や社会資源等についての学習もすすめていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	14.9	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.1	14
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		10.3	3
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.3	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.6	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.1	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	9.0	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.3	11
9 契約やサービス計画・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	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		8.2	5
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.1	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	7.4	7
13 急なサービス変更に対応してくれること。	5	7.7	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	16.4	1
15 事業所が近いこと。		3.8	10

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371200045	名南診療所指定居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

自社結果
全体平均
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は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.9	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.6	4.4	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.1	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.8	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.2	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.4	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.4	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

サービスを利用されていて、現時点で利用者様やご家族の生活がどう変わっていったかの把握、評価をおこなうことは基本ですが、今後どのような状況に変わっていく可能性があるかの見通しや現時点でのリスクの情報、どう生活に注意いただいているとよいかの助言などを、主治医やサービス提供事業所の専門家のかたの意見、助言、情報もあわせて随時利用者様やご家族にわかりやすく提供させていただくことで、よりモニタリングやサービスの利用に対して有効性や意義を感じ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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	4	16.0	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.6	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	5	2.9	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.7	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.2	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.6	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		10.1	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.6	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.9	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	11.4	4
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.6	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.6	12
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	13.4	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	20.6	1
15 事業所が近いこと。		0.7	14

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371200060	南区介護保険事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.4	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.1
問3	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	4.6	4.7	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.6	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	3.9	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.2	4.5

2.ユーザー(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	9.5%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

貴重なご意見やあたたかいお言葉を賜り、誠にありがとうございました。日頃の業務にやりがいを感じる事ができ、大きな励みとなりました。今後は、頂いたご意見にもありました緊急時の対応、多職種との連携等、多様なご相談に対応できるよう努めて参ります。さらに信頼される事業所を目指し「あなたらしさを応援」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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	18.4	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.1	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.4	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.3	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	5	4.8	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.5	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	11.0	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.8	14
9 契約やサービス計画・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
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	8.2	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.1	5
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.8	12
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		6.2	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	19.3	1
15 事業所が近いこと。		3.7	11

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371200102	名古屋市南区ケアマネージメントセンター

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.7	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.6	4.7	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.3	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.4	4.5

2.ユーザー(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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

ご利用者様やご家族様が感じられた不満や苦情の原因をきちんと把握し対応できるように話を聴き取る力、わかりやすい説明を行う力を養っていきたいと思います。全体的に良い評価を頂くことが出来ましたが、これに甘んずることなく、今後も研鑽し利用者様の望まれる生活が継続できるように職員一同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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	10.9	4
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.2	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.2	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		8.9	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	3	5.3	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	2	8.9	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.7	14
9 契約やサービス計画・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
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		14.2	1
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.9	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.3	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	11.7	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	13.4	2
15 事業所が近いこと。		4.2	10

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371200110	大同居宅介護支援事業所

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

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

事業者自己評価	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分かりやすかったですか？	4	4.4	4.7	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.5	4.1
問3 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	4.6	4.8	4.3
問4 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.7	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.7	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.5	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.9	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.7	4.3
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.6	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.6	4.4
問19 (名古屋市からの設問)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	3.9	4.6	4.2
問20 (名古屋市からの設問)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	4.3
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.9	4.5

2.ユーザー(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	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者様、ご家族から貴重なご意見、評価を頂く事ができました。今後の課題としては今まで以上に接遇面に配慮し、また契約書、重要事項説明書の各項目、居宅サービス計画書の内容について分かりやすい説明に留意して本人様、ご家族に理解を深めて頂けるよう努めて参ります。職員一同、皆様に満足して頂ける事業所を目指して一層の努力をして参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	12.5	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.7	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.2	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.1	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.4	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	8.0	5
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.0	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.1	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.6	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	11.5	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.4	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.9	11
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	8.8	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	18.4	1
15 事業所が近いこと。		2.4	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371200136	善常会居宅介護支援事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.3	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.0	4.1
問3	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	4.6	4.3	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.2	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.9	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.1	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.2	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.4	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.2	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.7	4.5

2.ユーザー(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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

<p>多くのありがたいお言葉を頂き職員一同励みになっております。「契約内容、苦情窓口の説明」「介護保険外のサービス説明」について別居ご家族様への説明が弱いことがわかりました。契約時、担当者会開催時には別居ご家族様にも声をかけて説明する機会を設けていきたいと思っております。</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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	16.5	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.8	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.5	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		10.2	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.4	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	12.6	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.5	11
9 契約やサービス計画・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
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	9.8	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.8	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		7.4	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	6.3	8
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	17.5	1
15 事業所が近いこと。		0.7	14

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371200219	指定居宅介護支援センターはるかぜ

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	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は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.8	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.6	4.1
問3	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	4.6	4.6	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.1	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.7	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.7	4.5

2.ユーザー(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	23.3%	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法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、「介護保険の対象にならないサービスについての説明が不足している」とのご指摘をいただきました。私達はどうしてもまず、介護保険でできることを考えて提案してしまいましたが、利用者様は介護保険内外に関わらず、生活にあたって有意義なことは何でも知りたい、利用したいと考えられることは当然のことです。介護保険制度に限らず、多くの制度の知識・情報を得て提案できるよう研鑽に努めます。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	17.7	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.5	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.9	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.3	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.3	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.8	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		7.3	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.5	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.8	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		8.7	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	1.1	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	5.4	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	9.0	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	15.8	2
15 事業所が近いこと。		2.8	11

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371200300	なごやかハウス三条

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.1	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.1
問3	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	4.6	4.2	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.1	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	2	3.9	4.1	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.6	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	3.9	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.5	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

評価項目全般において高評価を頂き、誠にありがとうございます。今回、ご指摘を頂きました、苦情受付窓口についての説明を分かりやすく行うと共に、ご本人様の状態やサービス提供状況を確認しながら予後予測をし、適切な助言や援助を行います。また、介護保険サービス事業者と十分連携を取りながら、急なサービス変更にも可能な限り対応します。今後も、業務がマンネリにならぬように注意をしながら、ご本人様やご家族様、介護保険サービス事業者などから安心感・信頼感が得られるように努めますので、宜しくお願いします。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	13.9	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.2	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.9	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.6	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		3.1	11
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.1	7
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		7.5	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.9	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	4.2	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	9.4	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.7	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.2	9
13 急なサービス変更に対応してくれること。	5	12.8	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	17.8	1
15 事業所が近いこと。		5.8	8

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371200565	大生介護支援センター

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.0	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	---	4.5	4.0	4.1
問3	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？	---	4.6	4.0	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	4.3	5.0	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	---	4.3	5.0	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	---	4.2	5.0	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	---	4.1	5.0	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	---	3.9	4.5	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	---	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	---	4.8	4.5	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	---	4.4	5.0	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	---	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	---	4.4	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	4.2	3.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	---	4.0	5.0	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	---	3.9	5.0	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	---	4.0	5.0	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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？	---	4.1	5.0	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	---	3.9	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	---	3.9	5.0	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	---	4.3	5.0	4.5

2.ユーザー(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	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	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法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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		41.7	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		0.0	4
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		0.0	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	4
5 介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		33.3	2
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		0.0	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	4
9 契約やサービス計画・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	4
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		0.0	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	4
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.0	4
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		0.0	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		25.0	3
15 事業所が近いこと。		0.0	4

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371201175	ケアマネジメントセンター大生

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	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は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	3.9	4.1
問3	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？	3	4.6	4.1	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.1	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.3	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.0	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.8	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.1	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.5	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.4	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	3.9	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.0	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

今回の評価について自社結果と全体平均を見ると3.9ポイント低い結果でありました。自社結果とユーザー評価で見ると利用者様からは良い評価と受け止めて頂けている評価は今後も崩さないよう努めて行く事が大切だと考えます。問7・10・20評価の低かったものについては事業所で見直し・改善。月1回の訪問が利用票の確認のみと受け入れられないよう利用者の状態・サービス利用状況も含め確認の対応常に努め有効なサービス内容であるのか費用面負担は大丈夫なのかケアマネ確認安心して利用して頂ける対応心掛け、利用でき有り難いのお言葉、心より頂けるよう努め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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	15.1	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.8	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.0	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.4	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.8	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		7.7	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	4	1.3	14
9 契約やサービス計画・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	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	10.9	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.6	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	4.8	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.7	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	16.3	1
15 事業所が近いこと。		4.5	11

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371201209	南生苑居宅介護支援事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.7	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.1
問3	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	4.6	4.8	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.2	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.7	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

利用者の皆様より良好な評価、また感謝の言葉もいただき大変励みとなりました。「問8. 介護保険外サービスの説明」と「問19. 自立支援の考えに基づいたサービス提供」が課題として上がりました。前者については、介護保険サービスについてはもちろんのこと地域にあるさまざまな社会資源についても情報収集し適切な提案ができるように努めていきます。後者については、利用者様の心身の状況や望む生活像をしっかりと把握し、自立支援の考えに基づいたサービス提供について理解し取り組んで行けるよう利用者様に分かりやすく説明するとともに各関係者と連携を深め支援できるように努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	12.3	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.1	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	4	3.1	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.1	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		3.1	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.6	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		3.1	9
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.0	15
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.7	5
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	15.4	2
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.1	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.6	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	2	11.8	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	21.5	1
15 事業所が近いこと。		2.6	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371201753	宝南指定居宅介護支援事業所

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

事業者自己評価	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分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.8	4.1
問3 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	4.6	4.0	4.3
問4 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.2	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.1	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.1	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.0	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.4	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.3	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.1	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	3.9	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.0	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.2	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	3.8	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	3.9	4.3
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	3.9	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.0	4.4
問19 (名古屋市からの設問)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	3.9	4.0	4.2
問20 (名古屋市からの設問)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	4.0	4.3
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.3	4.5

2.ユーザー(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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

<p>毎年ユーザー評価に協力頂き様々な意見を頂いています。サービスがスタートする際の必要な説明について、利用者様にはわかりやすく丁寧に行う必要があると感じました。今後大切なことは訪問時など、定期的に案内文などで発信する工夫を検討していきたいと思います。利用者様に対して相談しやすく信頼していただけるように今後も研鑽し、希望時や必要時は担当を変更するなどし利用者目線での支援を目指していきたいと思います。</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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	4	14.1	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.9	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.4	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.5	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.8	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.3	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	2	9.8	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.1	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	7.3	5
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		9.5	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	15
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.1	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	6.7	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	17.7	1
15 事業所が近いこと。		3.7	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371202116	居宅介護支援事業所 かなれ介護支援センター

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

自
社
結
果

全
体
平
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は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.1
問3	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	4.6	4.3	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.4	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	3.8	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.1	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	3.8	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

いつもお世話になっております。皆様から頂いた貴重なお声を真摯に受け止め、今後ご本人様ご家族様に寄り添いより良いサービスの提供に努めて参ります。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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	16.9	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	2	7.2	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	3	15.0	3
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.1	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		8.1	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.7	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	3.9	9
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.4	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.8	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		4.4	8
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	15
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	7.2	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		11.9	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		16.7	2
15 事業所が近いこと。		1.7	11

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371202652	笠てる居宅介護支援事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.0	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.7	4.1
問3	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	4.6	4.2	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.1	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.8	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.3	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.2	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.2	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.3	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.2	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.0	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.0	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.3	4.5

2.ユーザー(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	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	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	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>この度は貴重なご意見を頂戴いたしましてありがとうございました。ご利用者様やご家族様の日頃の思いを知ることで改善点が明確となり、またお言葉により大変励みともなりました。思いに寄り添い、ご利用者様やご家族様にとって最良のサービスが提供されるよう日々精進してまいります。また、サービス内容についてもご納得いただけるよう丁寧な説明を心掛けていきたいと思っております。今後とも宜しくお願い致します。</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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	15.6	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.3	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.0	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		1.7	13
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.7	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	16.1	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.3	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.3	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	10.0	4
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.4	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	5.0	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		6.7	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	18.3	1
15 事業所が近いこと。		5.6	6

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371202942	ケアプラン 和音

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.2	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.5	4.1
問3	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	4.6	4.4	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.3	4.7	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.3	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	2	3.9	3.5	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.4	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.3	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	2	4.0	4.0	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.2	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.0	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	3.9	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.4	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(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	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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

すべての項目において、ユーザー評価が自己評価を上回っていました。ただ、全体的に自己評価が低かったことが理由と言えるため、今後自己評価が高く持てるような対応、関わりを心がけたいと思います。重要度における意識の差については、全体的には差が見られましたが、「ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること」が自己・ユーザーともに一位であったことで、これまで利用者様との関わりで心がけていたことが、一番求められる物であったことは、今後の対応への自信にも繋がると思います。一位以外の自己評価とユーザー順位との違いについて、今後の対応で意識することで、改善に繋が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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	4	8.7	5
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.0	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.8	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		9.6	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.9	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		16.3	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.0	12
9 契約やサービス計画・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
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	7.7	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	1.9	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	2	1.0	12
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		11.5	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	23.1	1
15 事業所が近いこと。		4.3	8

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371300043	守山区介護保険事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

自社結果
全体平均
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は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.1	4.1
問3	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	4.6	4.4	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.3	4.5

2.ユーザー(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	13.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

初回契約時に重要事項説明等きちんとご説明はするのですが、何もかも初めてのことになりますので追って訪問時に説明を心かけています。今回に関しお客様より相談窓口についてのご指摘がありました。新規のお客様には3か月6か月とモニタリング時にご説明をしていきたいと思えます。他のお客様に関してもこの機会に確認していきたいと思えます。また、介護保険外サービス・地域サービスにつき学び、変化していく状況も随時研修を重ねこれからもお客様に寄り添い支援していきます。今回ユーザー評価につきありがたい支援の言葉、お客様の不安やご希望をただ参考にして参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	17.6	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		8.2	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.5	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.3	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.4	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		14.3	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.9	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.4	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	5.2	9
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.9	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	4.9	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	8.8	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	14.0	3
15 事業所が近いこと。		3.6	11

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371300050	名古屋市守山・名東ケアマネージメントセンター

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

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分かりやすかったですか？	4	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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
問4 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.1
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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
問19 (名古屋市からの設問)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	4.3
問20 (名古屋市からの設問)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	4.3
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.5

2.ユーザー(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	15.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者様・ご家族様から頂いた評価の中で、「苦情受け付け窓口についての説明はわかりやすかったですか」の質問で、利用者様・別居のご家族様双方より評価が低かった点で、契約書に基づいた説明に留まり長くご利用いただいている利用者様には改めての説明の必要性を実感し、モニタリング時や更新時には再度の説明を重ねていくことにいたします。「希望する生活に近づきましたか」「介護者の負担は軽減されましたか」に対しては、ご本人とご家族様の評価が大きく違うことに気づかせていただきました。自由記載で頂きましたご意見を含め、支援者として、ご本人・ご家族様のご希望に偏ることなく傾聴を重んじ対応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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	13.7	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.5	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.2	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.1	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。	3	9.4	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.2	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		8.0	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		4.6	9
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	4.6	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	6.7	7
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.1	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.9	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		10.2	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	19.3	1
15 事業所が近いこと。		0.5	15

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371300159	建国ビハーラ居宅介護支援事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.5	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.4	4.1
問3	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？	3	4.6	4.4	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.9	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.3	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.2	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.1	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.1	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.4	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.7	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	3.9	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.3	4.7	4.5

2.ユーザー(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	45.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

利用者自身と家族介護者との意識の違い、利用者側とケアマネジャー側の意識の差がよくわかりました。今後はケアマネジャーとしては介護保険制度を基盤としながらも、大きな広い視野でケアプラン作成に努めていきたいと思えます。今後も利用者や家族と直接お会いした際には、双方からさらによくお話をお聞きし、安心感、信頼感を維持していきます。また、急なサービスの変更時の対応、入院中から退院後の生活相談やサービス調整、特に介護保険以外の社会資源の活用につきましては、留意していきます。ケアマネジャーとしての日々の経験や、思いを積み重ねて、獲得したものが利用者の生活に還元できるように学んでいきます。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	5	17.2	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.5	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.9	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.4	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.0	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		7.1	7
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.4	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	8.2	4
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	12.0	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	1.9	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.7	10
13 急なサービス変更に対応してくれること。		7.9	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	18.7	1
15 事業所が近いこと。		1.1	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371300209	瀬古マザー園指定居宅介護支援事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.0	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.1
問3	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	4.6	4.0	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	3.9	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.3	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.1	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.8	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.3	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.1	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.1	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	3.9	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.1	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	3.9	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.1	4.5

2.ユーザー(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	35	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	76.1%	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	40	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	114.3%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

①わかりやすい説明②不満・苦情への対応③課題改善の設問で、利用者評価と事業所評価に差異がありました。今後の取り組みとして①説明の際は専門用語を避け、わかりやすい言葉を選び、初回だけでなく必要に応じて定期的に説明することで、理解が深められるよう努力してまいります。②サービス内容やサービス提供事業所への不満や苦情が申し出やすい環境を作り、苦情にはすばやく適切に対応し、安心していただけるよう努めてまいります。③利用者様やご家族様のご意見を受け、情報収集、自己研鑽に努め、課題改善に取り組んでまいります。また、ご利用者様やご家族様に安心、信頼していただける質の高いサービス提供を心がけてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	20.0	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.2	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.3	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.9	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.6	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.5	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	11.0	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.5	15
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.7	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	9.7	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.8	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	3.2	11
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		11.0	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	3	9.0	5
15 事業所が近いこと。		2.7	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371300266	ユートピア第2つくも在宅介護相談センター

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.4	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.1	4.1
問3	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	4.6	4.2	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.9	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.2	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.6	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	3.9	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.9	4.5

2.ユーザー(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	31.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

皆様から、温かい励ましのお言葉をいただきました。感謝申し上げます。これからも、ご利用者様、ご家族様から信頼されるケアマネジャーであり続けるために事業所内全体の支援力を高められるように努力してまいります

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	13.9	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		8.2	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.9	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	7.9	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.5	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		9.4	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.5	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.2	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	6.9	7
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.2	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.0	12
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	2	8.7	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	3	21.3	1
15 事業所が近いこと。		2.5	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371300969	介護相談室ウエルネスきっこ

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.5	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.5	4.1
問3	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	4.6	4.6	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.9	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.7	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.7	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.5	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.7	4.5

2.ユーザー(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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

この度、皆様より評価して頂いたご意見を真摯に受け止め、今後のサービス改善に努めてまいりたいと思います。ご利用者様、ご家族様がサービス提供にあたり何を重要に思っているかを知ることができ、とても勉強になりました。ケアマネジャーが関わることで、ご利用者様やご家族様が安全に在宅生活が送れ、負担軽減ができ安心して在宅生活が送れるように心がけてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	17.7	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.0	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.3	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.8	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.8	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	3.3	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	2	8.6	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.8	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.5	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	10.1	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.8	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.8	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		4.8	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	21.0	1
15 事業所が近いこと。		2.5	14

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371301132	介護相談室ウエルネス守山

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.2	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.1
問3	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	4.6	4.2	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.3	4.5

2.ユーザー(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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

皆様より頂いた評価やご意見を真摯に受け止め、事業所内において見直し、確認し、今後のサービス改善の参考とさせていただきます。ご説明が不十分であった『介護保険の対象にならないサービスについての説明がありましたか?』については、今後、インフォーマルサービスの実例をあげ、サービス内容を詳しくご説明する様に努めてまいります。これからもご利用者様、ご家族様が安全に安心して在宅での生活が送れる様に情報収集に努め、迅速かつ、きめ細やかな対応が行える様に心がけてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	16.7	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.7	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.0	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		8.0	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.7	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	4.2	10
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.5	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.5	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	8.2	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.7	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.5	13
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	11.2	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	18.4	1
15 事業所が近いこと。		4.7	8

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371301330	高齢者生協在宅支援センターあまこだ

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.1	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	---	4.5	3.7	4.1
問3	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？	---	4.6	4.3	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	---	4.3	4.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	---	4.2	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	---	4.1	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	---	3.9	3.6	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	---	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	---	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	---	4.4	4.1	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	---	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	---	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	---	4.0	4.2	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	---	3.9	4.2	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	---	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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？	---	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	---	3.9	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	---	3.9	4.2	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	---	4.3	4.4	4.5

2.ユーザー(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	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		21.5	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.4	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.4	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.4	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.4	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.9	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		10.8	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	15
9 契約やサービス計画・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
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		11.5	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.2	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.8	13
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		5.0	8
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		19.0	2
15 事業所が近いこと。		3.6	10

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371301710	ケアプラン町南

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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？	2	4.4	4.1	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	2	4.5	3.9	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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？	2	4.6	4.0	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	2	4.3	4.3	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	2	4.3	4.0	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	2	4.2	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	2	4.1	4.2	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	2	3.9	3.7	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	2	4.4	4.0	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	2	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	2	4.4	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	2	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	2	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	2	4.0	4.3	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	2	3.9	4.1	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	2	4.0	3.9	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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？	2	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	2	3.9	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	2	3.9	4.3	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	2	4.3	4.4	4.5

2.ユーザー(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	13.3%	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

ユーザー評価ご協力頂きありがとうございました。今後、ユーザー評価を元に、アセスメントを見直し、利用者様がどのような生活をされたいか、又、自立支援の考え方に基づいたサービス提供がされているかを確認して参ります。介護保険外サービスについてもパンフレットや冊子によりご説明・ご提案して参ります。ご利用者様、御家族様のご相談に丁寧に対応できるように勤めて参ります。よろしくお願いいたします。(自己評価の入力ミスにより低く表示がされましたこととお詫び申し上げます)

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	16.0	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.0	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.6	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.5	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	9.9	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.3	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。	5	8.0	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		6.7	8
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.7	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		8.0	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	0.0	15
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.5	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		9.1	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	16.0	1
15 事業所が近いこと。		1.6	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371301793	第二尾張荘ケアマネジメントセンター

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

事業者自己評価	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分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.6	4.3
問4 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.5
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.2
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.5
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.5
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.7
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.5
問19 (名古屋市からの設問)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	3.9	4.4
問20 (名古屋市からの設問)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
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.5

2.ユーザー(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	63.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法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には、毎回ユーザー評価にご協力頂きありがとうございます。「いつも病気や怪我など急なサービス変更に対応してくれる安心で信頼できるケアマネさんでよかった」「ケアマネさんの笑顔に救われます。信頼しているので何でも話せます」など沢山の暖かいお言葉を頂きありがとうございます。これからも、ご本人のお気持ちを第一にご希望に寄り添い日々有意義に過ごして頂ける支援ができるように切磋琢磨していく所存です。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	13.9	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.7	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.7	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		2.0	10
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.0	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		6.1	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.7	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.7	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	15.5	2
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.1	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	5.4	6
13 急なサービス変更に対応してくれること。	4	12.8	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	26.7	1
15 事業所が近いこと。		0.7	14

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371302627	ケアプランセンター あいりす

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

自社結果
全体平均
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は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	4.1
問3	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	4.6	4.5	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.7	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.4	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.7	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.8	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	5.0	4.5

2.ユーザー(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	35.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

今回初めて参加させていただいて、まじかに利用者様の声を聴くことができました。今後も結果を真摯に受け止め、初心に戻り、利用者様との信頼関係をより深めていきたいと思っております。次回もユーザー評価に参加し、平等に利用者様からの評価を受けることができたらと思っております。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	17.6	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.9	14
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.6	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.0	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.1	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	7.5	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.9	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	5.3	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	13.1	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.2	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.9	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		5.9	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	21.1	1
15 事業所が近いこと。		2.9	11

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371303054	IMC介護支援センター

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	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は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2	4.1
問3	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	4.6	4.2	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.1	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	3.8	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.2	4.1	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.1	4.0	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.8	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.3	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.1	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.1	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	3.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	3.8	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	3.9	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.1	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	3.9	3.9	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.1	4.5

2.ユーザー(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	100.0%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

ケアマネの交代があり、利用者様や介護者とのかかわりが良くできていなかったことで、全体的に悪い評価になってしまいました。この評価を重く受け止め、評価がよくなるように努力していきたいと思えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		18.7	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.8	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.9	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		0.3	13
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	3.5	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		6.8	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.3	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.5	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	1	16.5	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.3	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	7.4	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	11.9	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	18.4	2
15 事業所が近いこと。		0.6	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371303799	やさしい手小幡居宅介護支援事業所

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

事業者自己評価	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分かりやすかったですか？	---	4.4	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	---	4.5	3.7
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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？	---	4.6	4.0
問4 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	4.3	3.7
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	---	4.3	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	---	4.2	4.8
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	---	4.1	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	---	3.9	3.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	---	4.4	4.2
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	---	4.8	4.8
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	---	4.4	4.6
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	---	4.3	4.8
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	---	4.4	5.0
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	4.2	4.8
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	---	4.0	4.8
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	---	3.9	4.2
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	---	4.0	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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？	---	4.1	4.6
問19 (名古屋市からの設問)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？	---	3.9	4.6
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	---	3.9	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	---	4.3	4.0

2.ユーザー(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	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	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	33.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		21.3	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.7	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.7	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		9.3	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.7	6
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		13.3	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.7	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		10.7	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.7	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.3	12
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		5.3	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		21.3	1
15 事業所が近いこと。		0.0	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

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

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	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は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.6	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.1
問3	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	4.6	4.4	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	3.7	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.4	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.2	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.3	4.5

2.ユーザー(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	10.8%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

サービス別設問の間8について、他設問に比べますと評価が低くなっています。改善策としては引き続き、状況に応じて介護保険以外の情報も提供できるよう常に情報収集に努めます。居宅介護支援サービスを利用する上で重要と思われる項目はお客様と事業所はほぼ一致しています。引き続きお客様、ご家族が希望するその人らしい在宅生活を送れるよう、職員一同が資質向上にむけて努力してまいります。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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	15.3	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.8	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.5	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.8	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.8	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。	3	9.8	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.5	14
9 契約やサービス計画・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
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	9.5	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	2.9	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		8.7	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		9.1	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	20.4	1
15 事業所が近いこと。		2.2	11

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371400033	株式会社福祉の里名古屋鳴海営業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.2	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.0	4.1
問3	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	4.6	4.2	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.4	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

評価結果より、日ごろのケアマネジメントの中で、ご利用者・ご家族の相談・疑問やご要望に対して、いち早く対応することを望んでいらっしゃるということを肝に銘じ、まずは速やかにご連絡すること、即座に対応すべき事項は医療・介護事業所との連携のもと早い対応が取れるように努めて参ります。また、ケアマネジャーが5名在籍しており、担当変更の折には、これまでの支援経過と配慮すべき点を十分に引き継ぎ、引き継ぎ後も主任ケアマネジャーによる指導・助言を重ねながら、ご利用者・ご家族に不便をおかけすることのないよう改善して参ります。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	5	19.3	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.5	14
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.8	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.7	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.4	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		10.4	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.8	12
9 契約やサービス計画・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
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	8.6	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.8	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	4.3	10
13 急なサービス変更に対応してくれること。	2	8.6	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	16.3	2
15 事業所が近いこと。		6.7	6

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371400066	名古屋市緑区ケアマネジメントセンター

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.2	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.9	4.1
問3	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	4.6	4.3	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	1	4.3	4.3	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.1	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.4	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.2	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.5	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.4	4.5

2.ユーザー(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	20.7%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

この度はご回答頂きありがとうございました。ご利用者様の評価では急なサービス変更等に対する項目が上位にきており多少の差がありましたが、その他は概ね大きな差異はありませんでした。ケアマネジャーへの意見では、ご本人様はもちろんの事、ご家族様への相談なども行うなど安心と信頼感を持って頂けるとご意見がありました。今後も個人を尊重しながら自立支援に基づき、介護保険外サービスの提案などケアマネジメントの質を高めるように心がけていきます。不満や苦情などには親切丁寧に、素早い対応を継続できる様に努め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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	13.4	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.4	13
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	3	6.4	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.5	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.1	14
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	9.0	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.1	11
9 契約やサービス計画・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
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	9.5	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.6	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.9	7
13 急なサービス変更に対応してくれること。		10.9	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	23.0	1
15 事業所が近いこと。		3.1	11

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371400074	楓林花の里居宅介護支援事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.4	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.1
問3	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	4.6	4.3	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.8	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.8	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.3	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.5	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(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	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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

<p>お忙しい中、貴重なご意見ありがとうございました。問8について低い評価になっており、特に利用者ご本人の評価が低い事がわかりました。介護保険以外の情報を日々意識して集め、ご本人・ご家族の望む生活の手立てとなるよう、利用者本人を主体として、ご本人や介護者様にわかりやすく提案していきたいと思ひます。サービスの提供・利用における重要と思う項目は同じでしたが順位に相違があり、双方の意識の違いがわかりました。どれも重要な項目と思ひますが、ユーザー評価の結果を基にサービス向上に取り組みたいと思ひます。安心して相談してもらえけるケアマネジャーを目指していきたいと思ひます。</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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	13.6	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.1	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.0	12
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		3.4	10
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.8	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		6.1	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	13
9 契約やサービス計画・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	13
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	7.5	4
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.4	7
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	6.1	5
13 急なサービス変更に対応してくれること。	4	15.6	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	27.9	1
15 事業所が近いこと。		3.4	10

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371400116	緑生苑指定居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	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は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.5	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.1
問3	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	4.6	4.6	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.1	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	3.9	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.1	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.1	4.5

2.ユーザー(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	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	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法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説明について、初回だけでなく折をみて再度説明を丁寧に行っていきたいと思えます。ご利用者を尊重し要望にあわせた支援を心掛けていきます。また、日々情報収集を行い介護保険内・外の様々な社会資源も活用しながら、サービスの計画や内容についてわかり易く説明して参ります。急なサービス調整に関しましても迅速に対応し、安心して在宅生活が過ごせますよう支援して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	22.1	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.4	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		0.8	12
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.5	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.5	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.5	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	10.7	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	15
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.1	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	7.5	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.3	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.1	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	18.1	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	25.1	1
15 事業所が近いこと。		4.3	7

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371400124	清水会ケアプランニングセンターひかり

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

自
社
結
果

全
体
平
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は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.1
問3	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	4.6	4.4	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.9	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.1	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(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	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	16.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

ご利用者からの評価と自己評価の結果、ご利用者との意識の差がある為、ユーザーの評価に基づき、改善に努め、今の評価を維持しつつ、より良い支援、提案ができる様に今後も尽力して参りたいと思います。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	4	17.1	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.0	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.1	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		0.9	12
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.6	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	6.4	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.4	5
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		11.1	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	1.3	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.0	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	11.1	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	26.1	1
15 事業所が近いこと。		0.0	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371400207	なごやかハウス滝ノ水

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.3	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.1
問3	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	4.6	4.5	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.4	4.5

2.ユーザー(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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

今回の評価事業では、問13の「不満や苦情の対応」、問15、21の「医療関係者との連携及び退院に向けた支援」が課題であることが分かりました。この点は全て、ご家族、ご利用者に直結する問題であり、最も支援の専門性を問われる事項と認識しています。苦情への対応については、ご家族、ご利用者の真意を支援の進捗状況に即して適宜再確認するとともに、事後においてもそのフォローに努めます。また、医療連携や入退院の支援については、今後の支援の方向性について十分な理解が得られるよう、本人、ご家族とともに医療関係者との調整の場に同席し、必要な助言や連絡調整を強化することで、安心した在宅生活、退院支援ができるよう努めます。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	13.0	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.7	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.0	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.1	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.5	14
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。	4	8.9	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.7	11
9 契約やサービス計画・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
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	12.7	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.4	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	3.0	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		13.3	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	17.2	1
15 事業所が近いこと。		8.9	5

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371400223	けあプラン鳴子

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.3	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.5	4.1
問3	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	4.6	4.1	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.2	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.9	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	3.9	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	3.9	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	3.9	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.4	4.5

2.ユーザー(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	22.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約については、管理者がゆっくり説明をしておりますが、苦情窓口・介護保険対象外のサービスについては読むだけで終わってしまっているのが、評価も低くなってしまったようです。今後も、利用者に寄り添う体制や気持ちを大切にして、ご本人やご家族の皆様が安心して頂けるように、些細な事でもケアマネが即、解りやすく丁寧に対応します。専門職としての技術も提共できるようにケアマネ個々が日々、研鑽を積んでいきます。少しでもためになる情報提供に努め、適切な連携をする事により、ご本人の意向に沿った生活に少しでも近づけるように努力いたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	13.9	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.7	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	3	6.4	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.6	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	2	6.7	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.3	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		10.6	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.9	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	3.6	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		8.5	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.8	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	1.5	14
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		9.1	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		16.1	1
15 事業所が近いこと。		3.3	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371400314	オーネスト鳴海指定居宅介護支援事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.9	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.9	4.1
問3	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	4.6	4.9	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	5.0	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.9	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.9	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.7	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.9	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	5.0	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.9	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.9	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.9	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.9	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.8	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.9	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	5.0	4.5

2.ユーザー(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	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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

率直なご意見を頂戴し、ありがとうございました。ケアマネジャーが信頼できる存在である為に、私たちは、丁寧な説明、迅速な対応を日々心がけております。ご本人とご家族に満足していただけるようにこれからも努めてまいります。相談しやすい雰囲気作りや傾聴の仕方に配慮して、希望される生活に近づけるようにサポートできればと思っております。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	22.9	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		11.9	3
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.4	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		2.9	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	2	0.0	14
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	3.8	7
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.4	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.0	13
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	11.4	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.9	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.3	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	11.4	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		17.6	2
15 事業所が近いこと。		8.1	6

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371400553	ケアプランセンターみどり

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.0	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.6	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.6	3.9	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.2	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	3.9	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.6	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.1	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	3.9	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.0	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.0	4.5

2.ユーザー(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	30.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

今回の評価から、事業所評価の低かった項目について事業所内で話し合いました。評価の低かった項目について、「苦情相談窓口」、「個人情報保護」、「介護保険外サービス」、「サービス内容・種類・費用」等、説明不足である評価を受け止め、毎月の訪問時等でも、随時情報提供と併せて、適切な説明をし対応させて頂き、サービス向上に努めていきたいと思っております。又、ケアマネジャーとして幅広い情報提供ができ、ご利用者様、ご家族様が安心して生活できるよう研修や勉強会にも積極的に参加していきます。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	13.5	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.7	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.7	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.1	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	3	6.5	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	4.0	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		14.6	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.8	15
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.4	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		11.1	4
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.8	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	4.9	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		5.7	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	21.8	1
15 事業所が近いこと。		1.6	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371400744	サニーバイルイン鳴海居宅介護支援事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

自
社
結
果

全
体
平
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は分かりやすかったですか？	5	4.4	5.0	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.7	4.1
問3	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	4.6	4.3	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.3	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	3.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	5.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.0	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.8	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	5.0	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	5.0	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.8	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.5	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.7	4.5

2.ユーザー(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	4	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	4	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

事業所独自の介護保険外サービスについて、ご利用者と事業所との契約時は同席するようにしていますが、抽象的な表現で誤解が生じたり、説明不足な面も見られるので、具体例を挙げる等分かりやすい方法で伝えるように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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		9.3	5
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		0.0	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		16.7	2
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	10
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	9.3	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	0.0	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		1.9	9
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	10
9 契約やサービス計画・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
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	11.1	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		9.3	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	2	14.8	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	20.4	1
15 事業所が近いこと。		7.4	8

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371400892	木の香

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.4	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.9	4.1
問3	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	4.6	4.4	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.3	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	4.1	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.4	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.2	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.3	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.3	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.0	4.5

2.ユーザー(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	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	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	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法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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	19.5	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	3	12.8	4
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	4	6.0	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		3.0	10
5 介護保険など制度をよく知っていること。		15.0	2
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.5	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		6.0	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	5	1.5	11
9 契約やサービス計画・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
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		0.0	14
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.5	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		9.8	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		3.8	9
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	14.3	3
15 事業所が近いこと。		0.0	14

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371401718	ジャンボ 居宅介護支援事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.4	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.1
問3	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	4.6	4.6	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.9	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.3	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	3.9	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(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	17.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

全ての設問において平均を上回る評価を受けることができました。介護保険外のサービスへの説明が不十分であることが、全国的にも、自社でも低い評価になっていますので、今後も多様な社会資源や、保険外のサービスなど知識を深め、利用者様の望む暮らしが最後まで全うできるよう、ケアマネジャー同士の連携を図って事業所としての質を高めて貢献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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	17.5	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.3	13
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	4	8.7	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	2	9.3	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	2.6	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		5.7	8
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		4.9	9
9 契約やサービス計画・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
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		10.5	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.0	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	9.0	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		7.5	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		16.5	2
15 事業所が近いこと。		1.5	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371402492	ケアプランつくさ

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.7	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.6	4.7	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.8	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	5.0	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.9	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.4	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.8	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.8	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.8	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.7	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.8	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(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	46.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

ユーザー評価にご協力くださいましたご本人様、ご家族様、御多忙な折に本当にありがとうございました。自由記述のところにはたくさんの温かいお言葉をいただき感謝しております。ご不満の記載はございませんでしたが、これがすべてではないと今後も気をひきしめてまいります。また、ユーザー評価の間2「苦情窓口についての説明はわかりやすかったですか？」の質問で1名様のみ「どちらかというできてない」との評価がありました。契約の際に説明をしている内容ですが、多くの説明があるなかで、なかなか記憶に残らない内容と意識して今後も丁寧な説明をこころがけたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		15.6	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.3	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	5	1.3	13
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.3	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	10.3	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.5	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		5.8	7
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.5	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.8	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	8.3	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.3	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.0	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	11.6	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	22.4	1
15 事業所が近いこと。		1.3	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371402823	桃の花 居宅介護支援事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.7	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.7	4.1
問3	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	4.6	4.9	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	5.0	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.8	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.2	5.0	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.1	4.8	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.3	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	4.9	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.4	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	5.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	2	4.0	4.9	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.7	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	3.9	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.8	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(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	89.3%	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	32.0%	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法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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		9.1	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		0.0	14
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	2	2.7	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	1	9.1	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	3	1.8	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		13.6	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.8	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.4	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		3.6	9
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	3.6	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.5	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.2	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	30.0	1
15 事業所が近いこと。		4.5	8

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371402906	居宅介護支援事業所太陽・緑

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.2	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.0	4.1
問3	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	4.6	4.0	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.4	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.5	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.3	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.1	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.1	4.5

2.ユーザー(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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

利用者様からの貴重なご意見・ご要望を頂きありがとうございました。ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、情報提供等、連携が不十分であるご指摘を頂きました。利用者様の健康状態の把握や医療職との連携をより円滑に行えるよう医療知識の習得に努め、必要に応じて適切な情報提供や連携を行います。今後も丁寧な対応を心掛け、利用者様が安心して在宅生活をおくれるよう信頼される事業所を目指してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	18.9	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		8.2	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		9.1	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	2	9.1	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.2	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。	3	12.9	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.6	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	4.7	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		10.1	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.9	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.3	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		5.3	8
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	8.5	6
15 事業所が近いこと。		2.2	11

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371403094	オーネスト波の花指定居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 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	4.4	3.6	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.8	4.1
問3 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	4.6	4.2	4.3
問4 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	3.3	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	3.7	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	3.8	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	3.7	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.3	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	3.6	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.4	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.5	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	3.8	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	3.0	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	3.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	3.8	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	3.3	4.3
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.0	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	3.6	4.4
問19 (名古屋市からの設問)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	3.9	3.6	4.2
問20 (名古屋市からの設問)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	3.2	4.3
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.3	4.3	4.5

2.ユーザー(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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

日頃より、利用者様に対して軽重に心がけるようにしてきましたが、問い4・11・13に関しては、非該当や無回答である評価として出ている。また、サービスに対しての不満や苦情を申し出た際には、素早く丁寧な対応が出来るように、努めて参ります。介護保険を利用していき事、少しでも生活が改善されることを願って業務にあた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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	9.3	5
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.7	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		13.3	2
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。	5	8.0	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		10.7	4
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		14.7	1
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	4	0.0	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.7	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		0.0	12
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	9.3	5
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		13.3	2
13 急なサービス変更に対応してくれること。		8.0	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	3	0.0	12
15 事業所が近いこと。		4.0	10

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371403268	居宅介護支援事業所「やまゆり」

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.2	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.9	4.1
問3	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	4.6	3.8	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.0	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.4	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.1	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.8	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.0	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.1	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.3	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.3	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	3.8	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	3.8	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	3.9	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	3.9	3.7	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.2	4.5

2.ユーザー(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	33.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

今回の調査では、ケアマネジャーはご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上でケアプランを作成しているか、サービス担当者会議で意見を聞いてもらえるか、ご本人の体調や環境に変化があった時に適切に対応してくれるかなどの設問に関しては、高い評価をいただきましたが、ケアマネジャーが関わることにより、ご本人の希望の生活に近づいたか、ご家族等介護者の負担が軽減したかなどの設問に対しては、やや低い評価でした。今後は、ケアマネジメントの質の向上に力を入れ、より一層ご本人の希望の生活に近づけるよう、また、介護者の負担感が軽減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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	16.3	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.7	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.7	3
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.6	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	7.6	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.8	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		8.2	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.9	12
9 契約やサービス計画・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
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	8.2	4
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0.6	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	2	2.0	13
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		5.8	8
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	17.8	1
15 事業所が近いこと。		4.4	10

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371403649	ケアマネハウス ライフケア有松

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

自社結果
全体平均
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は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.6	4.0	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.4	4.5

2.ユーザー(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	26	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	92.3%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

評価結果を受け、特にご契約時に説明させていただきその後のフォローがなされていないことが反省点と感じました。改めて、書面にてご説明をさせていただきたいと思います。また、ご利用いただくにあたり、利用者様が望む暮らしに近づくことができ、先を見据えたご提案を行ないながら、その方やご家庭事情に合わせたサービスが選択できるよう、丁寧に取り組ませていただきます。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	14.0	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.9	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.6	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.8	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.7	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.1	7
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	2	10.7	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	4	4.5	10
9 契約やサービス計画・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
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	8.9	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.6	15
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	5.1	7
13 急なサービス変更に対応してくれること。		5.1	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		18.2	1
15 事業所が近いこと。		3.6	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371500014	快適ライフセンター

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.3	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.9	4.1
問3	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	4.6	4.3	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	3.4	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(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	22.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用様には毎年顕著な評価を頂き感謝申し上げます。今回は「介護保険の対象にならないサービスについて、説明があったか」の設問に低い評価がありました。毎年力を注いで参りましたが今後もより一層、繰り返しの説明や提案を常に行っていくことが必要と認識し、今年も更に努力して参りたいと思っております。また、自由記載欄におきましては多くの方々から心温まるお言葉、そして今後検討が必要なコメントを頂きました。介護支援専門員は個々の対応や能力に差が生じ易い為、職員全員で困難事例検討等を定期的に開催し利用者様に最良の支援の提案ができると共に、互いの能力を引き上げ、レベルと質の向上に繋がるよう今後も邁進して参ります。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	19.7	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.8	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.4	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.1	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	2	6.7	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	3	4.4	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		12.8	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.6	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.6	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	4.6	7
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.6	7
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.6	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.2	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	19.0	2
15 事業所が近いこと。		0.0	15

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371500048	名東区介護保険事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.5	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.1
問3	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	4.6	4.2	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	4.1	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.6	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	3.9	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.0	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.4	4.5

2.ユーザー(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	13.2%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

お客様への説明などお伝えする対応は、必要なタイミングで何度かお伝えすることに努めていきたいと思っております。お客様のご意見の中に相談によくのってもらってる、安心できるなど好意的なご意見もいただきました。今後も皆さまに信頼いただけるよう誠実に対応させていただ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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	18.2	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.8	13
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.0	12
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.1	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.2	7
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		5.3	8
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		4.4	11
9 契約やサービス計画・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
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	6.7	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	8.0	4
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	4.9	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		9.3	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	17.8	2
15 事業所が近いこと。		0.9	14

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371500063	医療法人香徳会 いだか居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

自社結果
全体平均
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は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.1
問3	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	4.6	4.3	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.1	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.0	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.4	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.2	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.7	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.5	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.3	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.1	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.1	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.1	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(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	21.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

回収率が73.3%と低い結果となった。ご意見、評価を頂く貴重な機会であるため今後100%になるようにしていく。当事業所は法令順守の徹底と接遇の強化を目標に取り組んでいるが、接遇の点ではまだまだ点数が低く、法令の設問に対してもまだ十分にできていない部分が明らかになっている。毎年保険外サービスについての項目が低く対策を考え実施しているが、更に検討し説明を充分に行い、利用者様にあったサービスを提供させて頂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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	21.2	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.5	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.6	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	3	6.7	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.3	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		9.0	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.3	12
9 契約やサービス計画・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	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	11.2	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	2.9	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.2	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		12.5	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	17.0	2
15 事業所が近いこと。		1.3	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371500105	名東総合ケアセンター

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

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	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は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.9	4.1
問3	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	4.6	4.4	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.1	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.8	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.4	4.5

2.ユーザー(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	36	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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	63.9%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	18.5	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.5	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.9	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.5	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	2	10.2	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.5	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		7.4	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.8	12
9 契約やサービス計画・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	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	5.9	6
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.7	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.1	11
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	2.2	14
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	3	22.5	1
15 事業所が近いこと。		3.7	9

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371500121	極楽苑居宅介護支援事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.2	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.6	4.2	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	3.9	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.2	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(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	65	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	82.3%	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	47	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提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法等に関するコメントは、次のとおりです。

貴重なご意見を頂戴し、ありがとうございます。今回、ユーザー評価を通してご利用者が最も重要視している事項の中で「費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること」が上位に上がっておりました。様々なサービス(介護保険内外)の中で、ご利用者にとって費用的にも状态的にも適切なケアマネジメントが必要だと改めて実感することができました。また、サービスや制度の「説明」においても不十分さを痛感し、より一層わかりやすい説明を心掛けてまいります。私達ケアマネジャーが関わることでご利用者とご家族の皆様が希望する生活に近づけるよう、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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	13.9	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.7	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.6	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.9	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.3	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.2	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	10.3	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.4	14
9 契約やサービス計画・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	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	6.7	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.3	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.5	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	8.5	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	18.2	1
15 事業所が近いこと。		4.0	10

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371500147	名東パラダイス居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	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は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.8	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	4.1
問3	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	4.6	4.9	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.8	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.5	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.9	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.9	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.8	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(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	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	40.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

・利用者やご家族の思いを尊重しながら、自立支援の考え方に基づいたサービスの提案をしていきます。
 ・介護保険の対象にならないサービスについては、それぞれの状況や要望に応じて提案していきます。また、さまざまなニーズに応じたサービスが提案できるよう地域の社会資源を把握し、情報収集に努めていきます。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	12.2	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.5	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.9	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.1	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	3	0.0	14
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	12.8	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		4.3	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.2	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	12.2	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.3	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		8.5	6
13 急なサービス変更に対応してくれること。		9.1	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	18.3	1
15 事業所が近いこと。		0.6	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371500212	いのこし居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問	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分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.7	4.1
問3 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	4.6	4.4	4.3
問4 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.4	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.6	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	4.5	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	4.0	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.4	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.0	4.3
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.6	4.4
問19 (名古屋市からの設問)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	3.9	4.0	4.2
問20 (名古屋市からの設問)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	4.3	4.3
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.3	4.5

2.ユーザー(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	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	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	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見・ご感想ありがとうございました。より良いサービス向上のためスタッフ一同共有し、ご利用者様やご家族様にはより一層満足あるサービスを提供できるように改善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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	5	17.3	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		8.0	4
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.3	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.7	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	1	7.3	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		7.3	5
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	12.0	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.7	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.0	14
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		3.3	10
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.7	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	2	4.0	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		7.3	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	3	17.3	1
15 事業所が近いこと。		4.7	8

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371500261	在宅看護センター愛居宅介護支援事業所名東

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.4	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.1
問3	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	4.6	4.7	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.4	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.5	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.3	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.1	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	3.9	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.1	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(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	46.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

自由記載欄において、利用者様やそのご家族様からのお褒めの言葉も多くありがたかったです。ただ、「介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？」の点数が低かったことについては、苦手と感じている部分が適切な結果として現れたんだと思います。介護保険の対象にならないサービスにおいても、相談があった際にすぐに提案できるような日々の情報収集に努めていきたいです。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		12.6	4
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.2	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.3	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	3	4.8	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.5	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	14.3	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.4	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	0.4	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	10.4	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.7	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.5	8
13 急なサービス変更に対応してくれること。		21.6	1
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	20.3	2
15 事業所が近いこと。		0.0	14

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371500378	香南パラダイス居宅介護支援事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.9	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.3	4.1
問3	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？	3	4.6	4.9	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.3	5.0	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.2	5.0	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.1	4.9	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.4	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	3	4.8	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.4	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	5.0	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.4	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	5.0	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.9	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.8	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.9	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	3.9	4.6	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.8	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

内容というよりも、回答数が少なかった点が課題かと思えます。利用者数が少なく、また、本人からの回答が得られにくいケースもあり、対象者の抽出について考えさせられました。また、利用している介護サービスについての評価と混同されている部分もあり、説明不足も感じています。内容については概ねよい評価をいただき、今後も誠実な対応で努め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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	5.0	7
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.7	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.4	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		15.1	2
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	3	6.7	5
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。	5	15.1	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.5	9
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.5	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		11.8	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	1.7	12
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		2.5	9
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	26.1	1
15 事業所が近いこと。		0.8	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371500451	株式会社名東介護センター介護相談室

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

事業者自己評価	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分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1
問3 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	4.6	4.3
問4 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.9
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.4
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.8
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	4.7
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.7
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.7
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.9
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.6
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.5
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.7
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.7
問19 (名古屋市からの設問)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	3.9	4.5
問20 (名古屋市からの設問)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
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.6

2.ユーザー(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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

評価結果の問題点として今後改善すべき所は、問16の利用者の希望する生活に近づく事ができたかの設問と問17の家族など介護者の負担を軽減する事ができたかの設問に対して評価が低かった為改善をしていかなければならない。希望の生活に近づく為にはしっかりアセスメントをとり、更には利用者の方の生活目標に視点を置いた生活課題(ニーズ)を詳しく絞り出すようにしていく事とした。また、負担軽減については、金銭の事をなかなか聞き取りにくかったり、制度などの知識が乏しい事が原因だったと思われる。やはり、こちらもしっかりとアセスメントをとる事、そして研修機会を設けることで制度の理解を深める事とした。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	21.5	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.5	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	5	4.4	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.3	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.6	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.7	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		9.3	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	15
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.4	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	8.4	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.4	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.2	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	9.0	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	15.1	2
15 事業所が近いこと。		1.2	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371500519	夢のぼけっと名東

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.4	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.1
問3	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	4.6	4.6	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	4.2	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.6	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(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	30.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

地域に根差した多種多様な介護保険外の自費サービスを併せてご提案していきます。今後も皆様に満足していただけるようなサービスを提供してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

- 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。
- 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。
- 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。
- 看取りのケアプランを作成してくれること。
- 介護保険など制度をよく知っていること。
- 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。
- 個人情報絶対に外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
- 事業所が近いこと。

事業者	利用者%	利用者順位
1	19.3	1
	5.7	6
5	3.5	9
	0.0	15
	1.8	13
	4.4	7
2	11.0	4
	2.6	12
3	3.9	8
	3.1	10
	1.8	13
4	7.5	5
	13.6	3
	18.9	2
	3.1	10

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371500709	居宅介護支援事業所オリーブ名古屋

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.4	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.1
問3	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	4.6	4.5	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.7	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	4.9	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.5	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	5.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.9	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.8	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.7	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.5	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(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	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	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	36.7%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

この度はユーザー評価にご協力いただきありがとうございました。契約書・重要事項説明書の内容や苦情受付窓口の説明については契約時の時だけではなく、必要に応じて随時説明させていただくようにしていきます。ご本人・ご家族の気持ちや意向を尊重し、自立支援のプラン作成ができるように関係機関と連携を図りながら対応に努めていきます。今後も引き続き情報収集に力を入れ、適切かつ迅速な対応ができるよう自己研鑽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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		13.0	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.6	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.1	12
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.9	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	2	4.3	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.3	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	4.3	8
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.9	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.3	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	14.8	2
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.2	6
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		8.0	4
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	7.4	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	17.9	1
15 事業所が近いこと。		3.1	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371501103	星ヶ丘アメニティクラブ居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.7	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.1
問3	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	4.6	4.8	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.8	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.3	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.8	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	5.0	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.8	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.9	4.5

2.ユーザー(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	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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

今回もご利用者様や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した。評価については、概ね良好といただき嬉しく思います。日頃より、じっくりとお話をうかがい、迅速・丁寧に対応することを心がけております。その点についてはユーザーの皆様も、サービス提供上重要に思う項目であるとの結果が出ておりますので、これまで以上にユーザーの皆様のご意向に沿い、信頼に込められるよう親切・丁寧な対応に努めていきたいと思っております。今後もよりいっそうご利用者、ご家族様のご希望に添えるよう研鑽を積んでまいります。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	29.7	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.9	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.4	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.3	10
5 介護保険など制度をよく知っていること。	3	9.1	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.0	15
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	8.0	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.7	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.6	14
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		4.6	7
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.9	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.1	13
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	9.7	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	18.3	2
15 事業所が近いこと。		1.7	11

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371501368	ケアプランセンター 紬

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	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は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.1
問3	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	4.6	4.5	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	4.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.5	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.3	4.5

2.ユーザー(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	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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	58.6%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度はユーザー評価事業に賛同頂き、また、貴重なご意見をありがとうございました。介護保険以外のサービス等の説明については、介護の制度以外の知識や地域の支援体制等の把握も含め、これからの課題と認識しております。ご利用者様の声を伺い、必要な情報をしっかり学び、お伝えできるよう努力してまいります。サービスの不満や苦情等の調整も含め、連絡や相談しやすい体制、私自身の姿勢に対し、気を引き締めて取り組んで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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	20.3	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.1	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.0	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.9	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		3.6	11
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.1	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	2	10.4	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.8	13
9 契約やサービス計画・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	5
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	7.2	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	15
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	4.5	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	5.0	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		23.0	1
15 事業所が近いこと。		3.6	11

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371502044	かざぐるま居宅介護支援事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.5	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2	4.1
問3	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	4.6	4.4	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.9	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.1	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.7	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.6	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(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	57.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

評価結果において気になった項目は、問8の「介護保険の対象にならないサービスについての説明」の数値が3.9であり、唯一の3点台でした。弊社事業所は、有料老人ホームと併設しているため、今後は、介護保険での対象サービスと介護保険外の対象サービスについて明確に区別した資料を配布する等、よりわかりやすく説明を重ねていくことが必要であると感じました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

- 1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。
- 2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。
- 3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。
- 4 看取りのケアプランを作成してくれること。
- 5 介護保険など制度をよく知っていること。
- 6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。
- 7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。
- 8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。
- 11 個人情報絶対に外にもらさないこと。
- 12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。
- 14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
- 15 事業所が近いこと。

事業者	利用者%	利用者順位
1	22.7	1
	4.3	8
	10.2	3
	2.7	10
	9.4	4
	2.4	12
2	6.3	6
	1.2	15
5	5.5	7
	9.0	5
	2.4	12
3	3.5	9
	2.7	10
4	15.3	2
	2.4	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371503448	ケアプランよもぎ

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	-	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	-	4.1
問3	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	4.6	-	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	-	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	-	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	-	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	-	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	-	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	-	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	-	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	-	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	-	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	-	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	-	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	-	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	-	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	-	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	-	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	-	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	-	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3		4.5

2.ユーザー(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	27.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	23.1	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		0.0	15
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	2	2.9	12
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		5.0	7
5 介護保険など制度をよく知っていること。	5	8.4	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.1	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	10.9	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.8	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.8	4
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		5.0	7
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.1	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	5.5	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		4.2	10
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		13.0	2
15 事業所が近いこと。		5.0	7

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371600038	天白区介護保険事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.2	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.3	4.1
問3	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	4.6	4.4	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.7	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.3	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(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	14.4%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

貴重なご意見を賜り、ありがとうございます。全体的に良い評価を頂き励みになります。評価が低かった苦情受付窓口の説明は契約時のみでなく折に触れてご説明するよう心掛けます。また、介護保険外サービスも必要に応じてご説明しておりますが、お客様にご理解いただけるよう努力します。今回の評価に加え日頃皆様からお寄せいただくお言葉は私たちの大きな力となります。今後もお客様ご家族様の思いを尊重し、さらに信頼される事業所を目指してまいります。社会福祉協議会が実施する介護事業として行政や他のサービス事業所および医療機関等と連携しつつ、住み慣れた地域で安心して暮らしていただけるように「あなたらしさを応援」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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	22.2	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.4	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.4	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.7	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		8.9	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.1	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	13.3	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.7	14
9 契約やサービス計画・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
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		6.8	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.8	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	1.4	12
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	5.1	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	21.8	2
15 事業所が近いこと。		1.4	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371600046	名古屋市天白区ケアマネージメントセンター

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

自社結果
全体平均
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は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.1	4.1
問3	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	4.6	4.2	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.2	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.5	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(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	26.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

サービスを提供する上で重要な項目として「様々な病気に対応した適切なケアプランの作成」が上位にあり、利用者様の病気を理解し日々変化する状況にきめ細やかに対応できるようサービスの改善に努めて参ります。また、サービス費用についてもその時の状況に応じて分かりやすい説明と適切なサービス提供で支援させて頂く所存です。今回はアンケートの回収率が低かった為、次回からは利用者様に負担なくご協力頂けるように丁寧な説明とサポートをさせて頂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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	15.4	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.4	14
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		13.0	3
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		8.8	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.1	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。	3	8.8	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.2	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.1	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	10.5	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.9	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.6	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	9.5	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	14.7	2
15 事業所が近いこと。		2.1	11

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371600103	社会福祉法人聖霊会聖霊居宅介護支援事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.6	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.1
問3	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	4.6	4.6	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.8	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.6	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.7	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.7	4.5

2.ユーザー(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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

当事業所は常勤1名非常勤1名の小規模事業所です。毎年ユーザー評価で平均点より良い結果をいただき日頃の努力が認められ嬉しく思います。が、評価の低い項目もあり(介護者の負担軽減・介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良い・サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって適切な内容か?)その評価をつけられた利用者様ご家族に対してきちんとした説明や対応ができていないのだと思います。今後もご利用者様ご家族様の思いやご希望をきちんと聞きつつ、きちんとご理解いただけているか確認し、ご本人の望む暮らしができますように、介護者様の介護負担が軽減されますよう誠意をもって仕事にとり組んで参ります。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	14.1	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.4	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		1.8	13
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.3	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.9	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	3.1	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。	4	11.1	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.3	15
9 契約やサービス計画・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
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		11.3	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.4	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.9	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	8.2	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	19.3	1
15 事業所が近いこと。		1.5	14

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371600186	居宅介護支援事業所高坂苑

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.4	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.1	4.1
問3	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	4.6	4.2	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.4	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	3.9	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.5	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(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	17.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

自由記載欄に、「12月は忙しいので訪問しないとケアマネが言った」と記載されていましたが、毎月、別居のご家族がご本人宅にみえる時に合わせて訪問していましたが、12月は、ご家族が来れないという事で、本人一人の時に訪問してご本人の状態を確認しました。今後は、このような誤解をされないよう、別居されているご家族にも、できる限り報告するようしていきたいと思っております。今まで以上にご本人やご家族との信頼関係を大切にしていかなければいけないと思われました。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	19.6	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		8.5	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.2	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.7	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.1	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	5.9	8
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.3	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.2	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	14.1	2
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.7	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		8.9	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	10.4	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	11.9	3
15 事業所が近いこと。		1.5	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371600194	八事苑

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.4	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.1
問3	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	4.6	4.5	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	4.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.5	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(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	100.0%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

ご利用様の多くのお言葉を頂きありがとうございました。この程の結果を参考に「苦情受付窓口についての説明」「介護保険の対象とならないサービスの説明」については、ご利用様やご家族様へ適時確認してわかりやすい丁寧な説明に心がけて参ります。また、サービスにかかわっている人たちとの担当者会議では、ご利用様やご家族様のご意見をお聞きして希望する生活が安心・信頼のある支援となるよう今後も引き続きケアマネジャーの質の向上に努めて参ります。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	17.9	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.3	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.5	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.6	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.8	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.9	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。	4	8.2	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.8	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.9	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	6.4	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.4	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.4	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	11.2	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	19.1	1
15 事業所が近いこと。		5.5	7

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371601077	居宅介護支援事業所 井の森

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.4	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.1
問3	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	4.6	4.5	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.4	4.5

2.ユーザー(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	41.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

例年、ユーザー評価事業に参加させて頂いており、ご本やご家族の思いに触れる機会を得ています。事業者と利用者の意識の差において、利用者が三位に挙げている「費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること」が、自社では六位と三段階の差がありました。費用負担については、利用者の生活に直結するため、しっかりと説明していきます。今後もご利用様の声をしっかりと傾聴し、サービス提供事業者と連携を図っていきます。ご利用者様にとって、安心して利用できる事業所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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	19.1	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.4	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.7	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.4	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		8.1	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.5	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	6.7	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.9	15
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	4.1	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		7.8	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.5	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.8	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	6.1	8
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	17.7	2
15 事業所が近いこと。		2.3	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371601549	アメニティホーム塩釜

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.1	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.9	4.1
問3	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	4.6	4.2	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	3.6	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.5	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.1	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(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	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

全体としては高評価をいただき、ありがたく思います。利用者評価と事業所評価の差があるものについては、説明の重要性を重視し、特に担当者会については、ただみんなが集まるだけという感想にならないように、担当者会の意味やサービス内容の確認を行い、ご本人、ご家族に、みんなが集まる理由があるということを理解いただけるよう説明努力をしていきたいと思っております。ご本人、ご家族からの声を聞く耳をもち、状況を察し、介護保険外のサービスについても普段から情報収集を行い、居宅内でも共有していくことで、必要な提案ができるよう取り組んで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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	19.3	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.3	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.3	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.9	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	2	7.6	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	3.8	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		7.2	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.9	14
9 契約やサービス計画・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	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		7.2	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.8	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.6	13
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.1	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	21.5	1
15 事業所が近いこと。		4.5	7

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371602018	しらゆりケアプラン事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.3	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.1
問3	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	4.6	3.7	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	5.0	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.1	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.0	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.3	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.1	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.3	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.0	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	3.9	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.1	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	3.8	4.5

2.ユーザー(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	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	24.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	58.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

評価結果を踏まえ、粛々と業務に取り組んでまいります。

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

- 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。
- 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。
- 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。
- 看取りのケアプランを作成してくれること。
- 介護保険など制度をよく知っていること。
- 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。
- 個人情報絶対に外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
- 事業所が近いこと。

事業者	利用者%	利用者順位
	12.4	4
	0.0	14
	13.3	3
	0.0	14
3	5.7	6
	2.9	11
	14.3	2
	4.8	7
	6.7	5
4	1.9	12
	4.8	7
5	3.8	10
2	4.8	7
1	23.8	1
	1.0	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371602133	居宅介護支援事業所 ラ・フィュー

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.4	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	4.1
問3	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	4.6	4.7	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.9	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.9	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	4.1	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.6	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.7	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(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	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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

<p>今回初めてユーザー評価事業に参加をしたが、まずは全体の平均点を上回ることができたことは評価をしたい。その中で問8の介護保険の対象にならないサービスについて平均的に低い面があるので、今後社内の研修でインフォーマルサービスについての知識を向上を行っていきたい。</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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		17.5	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.1	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.7	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.1	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。	3	4.6	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.7	6
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	14.9	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	4	3.6	11
9 契約やサービス計画・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
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		5.2	8
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.5	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.2	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	2	11.9	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	14.4	3
15 事業所が近いこと。		0.5	14

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371602562	ケアマネハウス ライフケア相生

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	3.7	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.4	4.1
問3	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	4.6	3.8	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.2	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.0	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.3	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.1	4.1	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.4	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	3.9	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.1	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.2	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	3.9	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	3.9	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.0	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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	3.9	3.9	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.1	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	3.6	4.5

2.ユーザー(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	63.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

従事する職員のスキル向上につながる研修の機会を持ちながら、専門職としての知見を持って地域貢献をよりすすめ
てまいります。状況・環境に合わせた自宅での生活を納得したものにするため、地域の専門職との情報連携に
努め、ご利用者の暮らしの構築に貢献できるサービス提供を目指してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、
それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	18.7	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.6	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.4	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.6	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。		8.4	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	1.6	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		6.8	7
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	4	3.6	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.8	4
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	10.4	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.2	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.8	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		3.6	10
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	16.3	2
15 事業所が近いこと。		0.4	15

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371603313	ケアプラン もっこす

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.4	4.6	4.3
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.7	4.1
問3	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	4.6	4.8	4.3
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.7	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	5.0	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.1	4.9	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.5	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.7	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.9	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.3
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	3.9	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.5	4.3
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(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	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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

改善項目は「契約書や重要事項説明書、苦情受付窓口、個人情報の説明」「事業所選択」「介護保険外のサービス」「担当者会議のあり方」「介護者の負担」「サービス改善」「自立支援」。対策として、契約時の契約書・苦情相談・個人情報の説明では補足する文書を作成し、より分かりやすく行う。事業所選択については重要事項説明書に記載をし説明を行い、実際に事業所選択する時に再度説明を繰り返す。介護保険外サービスは具体的サービスを文書で作成。担当者会議はより多く利用者と家族が発言が出来る様に会議を取りまとめる。介護者負担やサービス改善・自立支援は研修参加等によって自らの質を向上させてケアプランに反映させていく。

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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	13.7	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		8.8	4
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.4	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.4	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.0	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。	5	7.4	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		6.4	8
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.9	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	8.8	4
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.0	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.4	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	2	11.8	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	19.1	1
15 事業所が近いこと。		0.0	14