

平成27年度名古屋市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 全
社 体
結 平
果 均
自 全
社 体
結 平
果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.0	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？	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	4.2	4.3	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	3.8	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	4.5
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	4.7	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	4.5	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	4.1	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	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.3	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	3.9	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、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	4.0	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	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	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、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。		14.9	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。		5.0	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。		2.0	13
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。	■	7.9	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。		5.0	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。	■	10.9	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。		4.0	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。		7.9	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。		9.9	4
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		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。	■	6.9	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	6.9	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	13.9	2
15 事業所が近いこと。		2.0	13

平成27年度名古屋市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 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

問	自 社 結 果	全 体 平 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.6	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？	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	4.2	4.4	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	3.8	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	4.5
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	4.7	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	4.6	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.4	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	3.9	4.1	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	4.3	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	17.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

契約時・重要事項の内容を各担当がわかりやすい説明ができるようにマニュアル作成を行い毎年1回はご利用者様への確認をいたします。不満や苦情については、速やかに連絡や対応を行い、その結果をご利用者ご家族にご説明できるよう事業所と連携を図っていきます。ご利用者ご家族様の意向に添い、希望する生活やご家族の負担軽減に繋がる支援の実施に向けて、定期的に事例検討会、モニタリング・担当者会議等の内容を見直すとともに、積極的に研修参加するなど職員全員が資質向上のために研鑽してまいります。主治医、サービス事業所、いきいき支援センターや公的機関などとの連携強化をさらに努めていきます。

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。	■	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。		2.8	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。		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。	■	4.6	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。		8.3	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。	■	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。		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。		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。	■	10.1	3
11 個人情報や絶対外にもらさないこと。		4.6	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。		6.4	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		6.4	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	16.5	1
15 事業所が近いこと。		3.7	12

平成27年度名古屋市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 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4	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？	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	4.2	4.5	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	3.8	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	4.5
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	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	4.8	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？	3	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.7	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？	3	3.9	4.7	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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？	4	3.9	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	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	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。

ご意見を頂き、日頃の私共の業務への取り組み、姿勢を見直す良い機会となりました。ご意見の中にありました様に「相互に信頼関係があれば様々な事に速やかに対応出来る事」また、「個々の特性を生かしての事業所選択、その方々に合った生活、生き方が出来る様な支援が必要」というお考えは、私共の目指すサービス提供のあり方と合致しており、同じ方向を向いてご支援できていた事を嬉しく思いました。介護保険外のサービス、医療や障がい者福祉等につきましては、区役所や保健所と連携を取り、上手く活用頂ける様ご案内致します。今後ともご本人様、ご家族様のご希望を叶えられる様な事業所と成り得る様、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。	■	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。		2.5	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。		4.1	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		3.3	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.0	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。		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。		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。		4.1	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	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。	■	9.1	4
11 個人情報情報を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。	■	5.0	7
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。	■	15.7	1
15 事業所が近いこと。		4.1	9

平成27年度名古屋市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 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.6	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？	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	4.2	4.5	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	3.8	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	4.6	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	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	4.8	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	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	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	3.8	4.4	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	3.9	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	4.4

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	32.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

設問に対し当事業所において合計点では昨年より評価を高くいただきました。しかし 次の項目に力を入れてサービス全般に満足していただけるよう今後も努めていきます。① サービス内容・種類・費用はご本人やご家族にとって適切か、考えてプランを作成していきます。② 不満や苦情をいただいた時に担当者はすばやく、ていねいに対応することを心がけていきます。③ 担当者会議ではご本人やご家族の意見をさらに聞いて反映できるよう努めていきます。また多様なニーズに応えられるよう 介護保険の対象にならないサービスについても情報提供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。	■	14.3	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。		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。		8.9	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.8	12
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。		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。	■	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。		0.9	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。	■	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。		8.9	5
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		6.3	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。		1.8	12
13 急なサービス変更に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。	■	16.1	1
15 事業所が近いこと。		1.8	12

平成27年度名古屋市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

1. 事業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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4	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？	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	4.2	4.5	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	3.8	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	4.5
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	4.7	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	4.7	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.5	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？	3	3.9	4.6	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	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	4.4

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	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	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。

ユーザー評価の結果を踏まえ、より一層利用者様に理解して頂けるよう分かりやすい説明を心がけたいと思いま

4.サービスの提供または利用にあたり、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。		14.0	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。		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。		7.9	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。	■	7.0	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。	■	6.1	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。		3.5	13
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。	■	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。		8.8	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	5.3	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。		5.3	8
13 急なサービス変更に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。		18.4	1
15 事業所が近いこと。		6.1	6

平成27年度名古屋市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

1. 事業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 全
社 体
結 平
果 均
自 全
社 体
結 平
果 均

問	自 社 結 果	全 体 平 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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？	3	4.3	4.8	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？	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	4.2	4.7	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	3.8	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	4.7	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	4.9	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？	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	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	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	3.8	4.7	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？	3	3.9	4.6	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4

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	21.6%	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	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。

評価して下さったみなさま、どうもありがとうございました。おかげさまで全ての項目でみなさまから高い評価を頂くことができました。ゆらいふ千種居宅ケアマネ全員感謝の気持ちでいっぱいです。どうもありがとうございました。引き続きみなさまに喜んで頂けるよう今回の評価結果を謙虚に受けとめ働いてまいります。サービス品質向上を目指します。「みなさまたちからの不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること」に力を入れ信頼継続のため一歩一歩着実に努めます。これからもいろいろな思いを私たちにお聞かせ頂けないでしょうか。どんな不満要望も安心して相談して頂ければ嬉しいです。確実に、誠実に解決に向けて対応致します。

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。	■	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。		7.3	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。	■	8.1	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.6	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.5	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。		6.5	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。	■	4.0	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。		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。		4.8	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。		10.5	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。		4.0	10
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	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。	■	17.7	1
15 事業所が近いこと。		3.2	12

平成27年度名古屋市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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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？	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	4.2	4.5	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	3.8	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	4.5
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	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	4.4	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.6	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	3.9	4.2	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	4.4

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	22	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	47.8%	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	77.3%	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。

今回も皆様にはご多忙中、アンケートにご協力を頂き誠にありがとうございました。私共の業務内容等について、ご信頼を頂き誠にありがとうございました。ご本人様・ご家族様のご希望にお答えできるよう研鑽を重ねつつ精進して参ります。今後の法改正又は医療制度の変更等に伴い、様々なご不安等への対応も十分にお答えできない事もあるかもしれませんが、常にこれからもご本人様ご家族様のお話しをお聞きしながら、医療と介護との連携や多種職の連携を密に取りつつ、ご意向に沿ってケアプランを立てさせて頂きたいと思っております。今後とも何卒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。	■	15.7	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。		7.2	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。		4.8	7
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。		4.8	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。		3.6	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。	■	4.8	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。		1.2	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。		4.8	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。	■	10.8	4
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		6.0	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	7
13 急なサービス変更に対応してくれること。		12.0	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	15.7	1
15 事業所が近いこと。		2.4	13

平成27年度名古屋市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 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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？	3	4.2	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？	3	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.8	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？	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	4.2	4.9	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	3.8	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	4.9	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？	3	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	4.7	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.7	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	3.9	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	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	4.9	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	4.7	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	34.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

フットワークよくタイムリーな対応というところは一定の評価を受けていますが、今後はそれ以上に「丁寧なアプローチ」に力を置き精進していきたいと考えております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。		13.8	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。		3.7	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。		7.3	6
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。	■	11.0	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。		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。		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。	■	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。		3.7	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。	■	8.3	5
11 個人情報情報を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。		2.8	12
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。	■	15.6	1
15 事業所が近いこと。		5.5	8

平成27年度名古屋市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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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？	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	4.2	4.4	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	3.8	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	4.5
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	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？	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.5	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	3.9	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	4.2	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	4.4

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	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	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。

毎年ユーザー評価に参加し、今回も比較的良好な評価を頂きました。ただ評価が低い箇所が昨年同様「個人情報
の取扱い・介護保険外の説明・苦情窓口の説明」でした。毎回評価結果を事業所内で認識してきたつもり
ですが各ケアマネへの意識付けが低かったと反省しています。また介護保険サービスを長期利用している方
ほど初回契約時の説明を忘れてしまっている傾向にあります。改善策として上記の項目に特化した内容書
を作成し、認定更新時にその提示とともに高齢者が理解しやすい文言で再度説明していきます。また
介護保険以外の知識もケアマネ間で共有し各場面で利用者に反映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。		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。		1.9	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。		9.3	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		3.7	9
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.5	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。		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。		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。		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。	■	5.6	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。	■	10.3	4
11 個人情報を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。		1.9	12
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	7.5	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	14.0	2
15 事業所が近いこと。		2.8	10

平成27年度名古屋市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
2370101798	彩 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.6	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？	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	4.2	4.8	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	3.8	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	4.5	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	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	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.5	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	3.9	4.7	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.8	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	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	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。

制度が毎年変わるため、説明する側もいち早く制度を理解し利用者様に不利益にならないように説明を行なう必要がある。また、理解が十分できない利用者様もいるので、都度分かりやすく説明を行なっていく。介護負担軽減や自立支援の考えに基づいたサービス提供ができるよう利用者様、家族様の気持ちを十分に聴き取りケアプランしていく。利用者様と事業所の重要だと思うことに差がある。意識して対応していく。

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。	■	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。		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。		5.6	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	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。		6.5	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。		8.3	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。		1.9	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。	■	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。	■	8.3	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.7	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。		4.6	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.3	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	13.9	2
15 事業所が近いこと。		3.7	12

平成27年度名古屋市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
2370101947	ケアプラン あらかわ

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、[-]

質問	自社結果	全体平均	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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.2	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？	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	4.2	4.2	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	3.8	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	4.5
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	4.4	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	4.4	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？	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	4.5	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	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	3.8	4.2	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	3.9	4.1	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	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？	4	3.9	4.1	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	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	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。

○ 急な発病などの対応については、24時間、電話対応をさせて頂いておりますので、出来る限り、関係機関、関係事業所と連携致します。○ 介護保険制度について、自分や家族の問題が起こって初めて関心を持つ方が殆どですので、ケアマネジャーの知識と経験が大きく左右して、適切なサービスが提供できるかどうかが問われると思います。利用される方の不安や心配を少しでも取り除いて、生活のコーディネートが出来るように、当事務所では、ケアマネジャー同士が互いに研鑽を重ねて対応したいと考えております。特に認知症の方に対応が出来る事に特化した事務所を目指しております。

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。		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。	■	4.1	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。		8.2	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.7	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.8	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。	■	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。		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。		5.5	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。	■	11.0	3
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。	■	4.1	10
13 急なサービス変更に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。	■	15.1	1
15 事業所が近いこと。		0.0	15

平成27年度名古屋市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
2370102119	サンスマイルちくさ

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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.6	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？	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	4.2	4.6	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？	5	3.8	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	4.6	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	4.9	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	4.7	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？	5	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.4	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	3.9	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.3	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	4.4

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	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	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。

介護保険制度やサービスに関する事以外にも介護保険対象外の地域のサービスなどについての説明・提案が行え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。	■	9.8	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。		4.5	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。		3.8	14
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。		5.3	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。	■	5.3	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。		9.8	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。	■	6.8	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。		4.5	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。	■	9.8	2
11 個人情報情報を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。		4.5	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		9.8	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	15.2	1
15 事業所が近いこと。		4.5	10

平成27年度名古屋市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 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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	4.7	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	4.2	4.6	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	3.8	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	4.8	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	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？	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.4	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？	5	3.9	4.4	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	4.5	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	66.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回のアンケート調査の結果、ご家族様に指摘していただいたことを真摯に受け止め、更なる改善を行って参ります。今年度は関係事業所、支援センターや各病院と更なる連携を図り、各利用者様のそれぞれの自立支援のために一層の努力をしていきたいと思っております。大変高い評価をいただきありがとうございます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。	■	12.8	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。	■	4.0	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。	■	6.4	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。	■	4.8	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。		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。	■	5.6	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。		4.8	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。		12.0	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.4	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。		3.2	12
13 急なサービス変更に対応してくれること。		12.0	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		16.0	1
15 事業所が近いこと。		3.2	12

平成27年度名古屋市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、[-]

質問	自社結果	全体平均	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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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	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	4.2	4.5	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	3.8	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	4.4	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	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	4.6	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	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	3.8	4.5	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	3.9	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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？	5	3.9	4.4	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	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	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おいて、ご家族の記入割合が7割強を占めた。この事から別居、同居を問わず、ご家族が関わりを持って下さるケースが増えてきたとが推測される。ユーザー、ご家族共にケアマネジャーとの関わりを重視していることから、サービスの急な変更や相談等には、迅速かつ適切に対応していきます。今回、費用の相談が上位に上がってきたのは、2割負担や制度改正の影響と考えます。今後は、ご本人・ご家族の不安や疑問、要望等に、一人ひとりに合った肌理の細かい対応を心がけます。当事業所は、ユーザー・事業所が共に1位に挙げた安心感・信頼感が持てる事業所を目指し、OJT等の研修を行い日々研鑽していきます。

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。	■	14.6	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。		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。		7.9	7
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。	■	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。		12.4	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。		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。	■	9.0	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。		9.0	5
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。		4.5	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		13.5	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	15.7	1
15 事業所が近いこと。		0.0	14

平成27年度名古屋市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？	4	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.1	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？	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	4.2	4.3	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	3.8	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	4.2	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	4.7	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？	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？	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	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.2	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？	3	3.9	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、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	4.4	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	4.4

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	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	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、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。全体的に平均を下回る項目が多かったようです。契約書や重要事項の説明を始め、どのサービス事業所を利用しても良いこと、居宅サービス計画の説明等が十分でないことが読み取れました。また、介護支援専門員が関わることで、介護負担の軽減ができたという実感が他の事業所に比べて低いようです。まず第一にご本人のための支援ということを常に念頭に置き、ご本人・ご家族の気持ちや意向に寄り添い、尊重しながら支援をしていくように努力して参ります。

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。	■	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。		5.0	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。		7.0	6
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。	■	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。		5.0	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。	■	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。		5.0	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。		6.0	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。	■	9.0	4
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.0	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。		6.0	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.0	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	15.0	1
15 事業所が近いこと。		4.0	12

平成27年度名古屋市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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全
社 体
結 平
果 均
自 全
社 体
結 平
果 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、事業者[---]、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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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	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	4.2	4.6	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	3.8	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	4.5
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	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	4.8	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	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	3.8	4.5	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？	5	3.9	4.4	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4	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	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	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	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	72.0%	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、ご家族様への説明を十分に差し上げながら、満足したサービスを利用していただけられるように支援していきます。また、ケアマネジャー自身も情報収集を心がけ、専門性の高い業務を行え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。		10.8	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。		8.4	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。		7.2	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。	■	7.2	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。		3.6	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。	■	12.0	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。		4.8	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。		3.6	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。	■	8.4	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	4.8	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。		6.0	8
13 急なサービス変更に対応してくれること。		6.0	8
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	10.8	2
15 事業所が近いこと。		6.0	8

平成27年度名古屋市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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4	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	4.6	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	4.2	4.5	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	3.8	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	4.4	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	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	4.8	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	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	3.8	4.4	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？	5	3.9	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	4.4

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	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。

概ね事業所の評価とユーザーの評価、平均などからの解離も少なかった。事業所の平均でも、契約書の説明などの項目や介護保険の対象にならないサービスの説明の部分が当事業所も低かった為、注意していきたいと思います。利用者のコメント欄では負担額などについての記載が目立つ為、利用者負担などについても注意して事業を行っていききたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。		13.1	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。		3.3	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。		4.1	10
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。		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。		5.7	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。		6.6	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	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。		1.6	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。	■	11.5	3
11 個人情報や絶対的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。	■	9.0	4
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	6.6	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	15.6	1
15 事業所が近いこと。		4.9	9

平成27年度名古屋市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
2370200905	エフエムパートナーズケアマネセンター

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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	3.9	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	4.7	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	4.2	4.5	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？	5	3.8	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	4.3	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	4.3	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	4.5	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	4.8	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	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	3.8	4.3	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	3.9	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	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？	5	3.9	4.5	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	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。

契約時のほか、ケアプラン、サービス提供事業所等、説明ができていないと評価しましたが、説明する側ができていないかと思っても、受ける側の取り方はさまざまであることを再認識しました。今後、訪問時の同行を計画的に実施し、気づき、振り返りをスタッフ間で共有し、改善します。モニタリングに関しまして、できていないと評価がありました。住宅型有料老人ホームご利用中の利用様において、ご家族の方とのコミュニケーション不足があることを、反省しております。今後、ご家族の方とのコミュニケーションを図り、サービス内容についてのご意見や利用者様の状況の確認、また、ご希望や不安等をお話下さるよう、関係改善に努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。	■	12.4	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。		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。		8.5	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		3.1	10
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	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。		1.6	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。		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。		4.7	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。		8.5	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。	■	7.8	7
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.3	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。	■	3.1	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	6.2	8
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		12.4	2
15 事業所が近いこと。		3.1	10

平成27年度名古屋市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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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？	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	4.2	4.4	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	3.8	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	4.2	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	4.7	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	4.6	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？	4	4.2	4.5	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.4	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	3.9	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.3	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	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。

ケアマネジャーとしての対応については、高評価をいただきありがとうございます。引き続き、適切、迅速な対応に心がけていきます。苦情受付窓口についての説明について、今後、契約時のみならず、随時訪問時に、繰り返し説明させていただくよう心がけていきます。ご本人様からは高評価をいただいておりますが、同居家族や、別居家族への評価は、充分とは言えず、今後は、ご本人のみならず、ご家族様への関わりについても心がけていきます。そして、介護・福祉の専門職として、ご本人、ご家族様の意向をお聞きし、権利擁護・自立支援の視点にて、幸せに在宅で最期まで暮らしていただけるようケアマネジメント業務を提供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。	■	12.8	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。	■	4.3	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。		6.0	8
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。		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。		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。		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。		6.8	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。		4.3	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。		8.5	4
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。		6.0	8
13 急なサービス変更に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。	■	12.8	1
15 事業所が近いこと。	■	4.3	11

平成27年度名古屋市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	4.1	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	4.2	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？	3	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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？	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	4.2	4.3	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	3.8	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	4.3	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	4.7	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	4.7	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	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.2	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？	3	3.9	4.2	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	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	4.4

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	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。

介護保険の対象とならないサービスについては担当するケアマネージャーの意識がどうしても介護保険のサービスにのみになってしまっているため、介護保険外のサービスについての学習会などを行なって、よりよい生活の為、介護保険以外の利用できるサービスはないか提案していきます。また、地域に認知症カフェなどやっているとこもあり、地域マップなど少しずつ作成していけたらと思います。また、苦情相談窓口について初めの契約時には説明していますがその後は行っていないので半年毎にチラシなどでお知らせしていきます。

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。	■	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。		7.7	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。		4.3	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。	■	5.1	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。		2.6	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。	■	10.3	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。		3.4	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。		4.3	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。	■	10.3	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.6	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。		6.0	7
13 急なサービス変更に対応してくれること。		9.4	5
14 ケアマネージャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	16.2	1
15 事業所が近いこと。		4.3	9

平成27年度名古屋市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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	3.8	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？	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	4.2	4.0	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	3.8	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？	4	4.4	4.2	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	4.6	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	4.5	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？	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	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.2	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	3.9	4.1	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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？	4	3.9	4.2	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	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	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。

全体的に自社の自己評価よりユーザー評価が高得点をいただきました。この点に関しては、お客様のお気持ちに沿って誠心誠意関わった成果だと職員一同受け止め、引き続きゆるぎなく現状維持を努める。乖離が大きい問い合わせについての改善策は、種々の事業者の特性を説明し助言しながらお客様のニーズにあった事業者を選んでいただく。定期訪問、モニタリング等で、毎回説明を重ねていくことでお客様に理解していただけるようにする

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。	■	10.8	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。		5.4	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。		7.2	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。		4.5	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。	■	9.9	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。		7.2	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。		2.7	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。	■	2.7	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。	■	9.0	5
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.6	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。		8.1	6
13 急なサービス変更に対応してくれること。		11.7	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	14.4	1
15 事業所が近いこと。		2.7	12

平成27年度名古屋市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	自 社 結 果
全 体 平 均	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、[-]

質問	自 社 結 果	全 体 平 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.5	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	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	4.2	4.7	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	3.8	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	4.5
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	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？	5	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.5	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	3.9	4.6	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	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	4.4

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	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	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。

今回いただいたご意見を真摯に受け止め、ご利用者様、ご家族様のお気持ちに寄り添った、希望する生活が支援出来るように務めていきます。介護保険制度についてはもちろんですが、介護保険以外のサービスについても、わかりやすく説明し、ニーズに沿った情報提供ができるように努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。		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。		6.0	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.4	13
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。	■	3.6	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。		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。		6.0	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。		4.8	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。	■	7.2	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.2	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。		4.8	10
13 急なサービス変更に対応してくれること。		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。	■	13.3	2
15 事業所が近いこと。		2.4	13

平成27年度名古屋市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

1. 事業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 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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？	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	4.2	4.5	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	3.8	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	4.5
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	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	4.7	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.5	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？	3	3.9	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4	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	27.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

初めてユーザー評価事業に参加させていただきました。ご利用者・ご家族の皆様のご意見を伺うことができ感謝しています。今回の評価結果につきましてスタッフ内で検討いたしました。特に介護保険対象外のサービスについてのご提案が出来ていないように感じています。社会資源の情報を収集して、ご提示できるようにして参ります。ご利用者の一人一人のニーズに合ったケアプランがご提示できるよう対応して参ります。皆様のご意見を真摯に受け止め今後の活動に活かしていきたいと思えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。		10.7	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。		5.0	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。	■	3.3	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。		12.4	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。		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。	■	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。		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。		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。	■	6.6	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.6	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。	■	4.1	10
13 急なサービス変更に対応してくれること。		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。	■	18.2	1
15 事業所が近いこと。		1.7	13

平成27年度名古屋市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24

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全
社 体
結 平
果 均
自 全
社 体
結 平
果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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	4.7	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	4.2	4.7	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？	5	3.8	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	4.5
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	4.9	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	4.8	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.3	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？	5	3.9	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.5	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	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	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。

評価結果の点数が低かった項目に共通する点として、マネジメントする側の利用者の置かれた立場の理解不足が考えられる。理解不足の主な原因としては「アセスメント力の不足」が考えられる。サービスありきの考えではなく、限られた時間で利用者一人ひとりの課題を抽出していく力を向上できるよう、事例検討をしながら全員で取り組んでいきたい。

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。		12.7	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。		6.7	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。		6.0	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.7	12
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。		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。		12.7	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。		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。		6.7	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。	■	12.0	3
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。	■	6.0	9
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	6.0	9
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	10.0	4
15 事業所が近いこと。		0.7	14

平成27年度名古屋市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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.7	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？	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	4.2	4.6	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	3.8	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	4.7	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	4.6	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	4.7	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？	5	4.2	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.6	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	3.9	4.6	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4

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	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。

利用しているサービス内容について、問4「不満や苦情を申し出た時に事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか」では低い部分の評価がありました。この結果を踏まえ、ご利用者やご家族からの申し出があった場合にはより迅速な対応で問題解決に取り組んでまいります。また、問21「事業所を選ぶ上で大切だと思う点について」では「ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること」が事業者、ご利用者ともに最も重要であるという結果となっており今後もご利用者・ご家族との信頼関係を築き誠実な対応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。	■	8.0	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。		4.5	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。		3.6	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。		3.6	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。		3.6	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。	■	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。		0.0	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。	■	13.4	3
11 個人情報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。		7.1	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		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。	■	22.3	1
15 事業所が近いこと。		1.8	13

平成27年度名古屋市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

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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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？	3	4.3	4.4	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？	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	4.2	4.5	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	3.8	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	4.3	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	4.8	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	4.7	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.3	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	3.9	4.1	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.1	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	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。

ご参加頂いた利用者様にはお礼申し上げます。良い評価をいただきました。今後も利用者様・家族様から不満・苦情の訴えがあれば傾聴し、相談事があればいつでも伺っていきたく思います。介護保険制度の変更は随時説明を行います。利用者様・家族様を取り巻く環境を常に把握して、ご利用中のサービスが適切に行われているかの検証を行い、望む生活の実現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。	■	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。		5.4	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。		6.3	6
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。		5.4	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。		4.5	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。	■	8.9	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	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	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。		9.8	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	4.5	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。		3.6	13
13 急なサービス変更に対応してくれること。		8.0	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	17.0	1
15 事業所が近いこと。		5.4	7

平成27年度名古屋市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

自 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 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	4.1	-	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	4.2	-	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	4.4	-	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、事業所の担当者はすばやく、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	-	4.4
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？	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	4.2	-	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	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
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？	3	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？	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
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	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	3.8	-	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	3.9	-	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	-	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？	3	3.9	-	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	88.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、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	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。		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。		3.0	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。		5.2	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。		3.0	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。	■	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。		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。		10.4	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	4
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。	■	3.7	9
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	7.4	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		14.8	1
15 事業所が近いこと。		2.2	13

平成27年度名古屋市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

事業者自己評価		ユーザー(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、[-]

	3	4.1	4.2	4.3
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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	3.8	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？	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	4.2	4.2	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	3.8	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	4.5
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	4.2	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	4.3	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	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.4	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	3.9	4.6	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	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	4.4

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	19.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

当事業所が目標とする利用者様、ご家族の立場に立った援助をするという面においては、親身な対応・素早い対応とのご返答をいただいているようでありがたく、なお一層の努力をしていきたいと思っております。しかし専門的な情報提供の部分で、対応できていないところもあるようですので、今後も研修等で知識を深め、利用者様みなさまにご理解頂けるよう努力してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。	■	16.0	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。		3.0	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。		9.0	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		3.0	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	7.0	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。		1.0	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。	■	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	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。		7.0	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。		6.0	7
11 個人情報情報を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。		4.0	10
13 急なサービス変更に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。	■	17.0	1
15 事業所が近いこと。		4.0	10

平成27年度名古屋市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

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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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	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	4.2	5.0	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	3.8	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	5.0	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	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	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	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	3.8	5.0	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？	5	3.9	4.8	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	4.7	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	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	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	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。

平成27年度介護保険制度の改正(特に2割負担)の説明とマイナンバー制度のご説明とナンバーの秘匿につき、繰り返し申し上げてきました、今後も事前に概要だけでもお知らせできる様、心掛けてまいります自由記載の嬉しいコメントを感謝します 今後は(2)苦情受付は重要事項説明書の再度のご説明で対応(11)サービス担当者会議は一つの議題毎にご利用者が発言しやすい雰囲気作りを心掛けます(17)もっとお1人毎にお考えやご要望をお聞きする様心掛けます(18・19・20)この設問は各サービス事業者への評価である事を事前に説明します(一般的な世情等と混同される方もおられます 以上

4.サービスの提供または利用にあたり、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。		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。		10.0	4
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。		10.0	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。		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。		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。		6.7	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。	■	6.7	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。	■	0.0	11
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	13.3	3
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	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		0.0	11
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		20.0	1
15 事業所が近いこと。		0.0	11

平成27年度名古屋市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 福德

事業者自己
評価

ユーザー
(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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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	4.9	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	4.2	4.6	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	3.8	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	4.5
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	4.7	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	4.8	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	4.4	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.4	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	3.9	4.4	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4

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	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	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。

貴重な評価およびご意見をいただきありがとうございます。介護保険の改定などいろいろと変化していきますが利用者様に安心して在宅生活をしていただくために、情報収集を行い必要なサービスプランが的確に作成できるようにと思っています。今後もいただいた評価・ご意見を真摯に受け止めて日々向上心を持って業務に取り組んでいきますので宜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。		4.6	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。		4.6	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。		3.1	12
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。	■	15.4	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。	■	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。	■	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。		9.2	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。	■	6.2	7
11 個人情報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。		10.8	3
13 急なサービス変更に対応してくれること。		4.6	8
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		16.9	1
15 事業所が近いこと。		0.0	14

平成27年度名古屋市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

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.0	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？	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	4.2	4.0	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	3.8	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	4.5	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	4.6	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	4.2	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	4.7	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.1	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	3.9	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	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	3.9	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	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	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。

今後も本人様が安心して生活ができるように支援して参ります。

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。	■	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。		4.3	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。		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。		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。		6.5	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。		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。		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。	■	10.9	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。		15.2	1
11 個人情報情報を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。		2.2	11
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	6.5	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	15.2	1
15 事業所が近いこと。		2.2	11

平成27年度名古屋市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 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.7	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？	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	4.2	4.5	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	3.8	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	4.7	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	4.9	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？	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.3	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	3.9	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	4.4

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	85.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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、家族様への説明をわかりやすく、伝えていくことは難しいですが、研修などに参加し、日々研鑽を積み、わかりやすい説明を心掛けます。今後も利用者様、家族様、そしてサービスを担当して頂いている方々に感謝し、寄り添い、尊厳のある生活を送っていただけるようサービスに心掛けていきます。

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。	■	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。		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。		6.3	5
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。	■	10.7	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	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。	■	6.3	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。		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。		4.5	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。		6.3	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.8	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。		6.3	5
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	7.1	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	20.5	1
15 事業所が近いこと。		1.8	13

平成27年度名古屋市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 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.0	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	4.5	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	4.2	4.3	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？	5	3.8	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	3.9	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	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	4.0	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	4.4	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	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？	5	3.9	4.1	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.2	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	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	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。

<p>ユーザー評価でお客様から感謝の言葉をいただき、逆にわたしたちが勇気をいただけたことに感謝いたします。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に不満を感じていらっしゃる方が比較的多いことがわかりました。ケアマネジャーの資質を高めるとともに、介護保険制度だけではなくそれ以外の実費サービスや、地域の社会資源などおひとり、おひとりの必要性やお客様のご要望に応じたサービスを、わかりやすい言葉でお話しさせていただきお客様に満足を得ていただけるよう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。	■	10.9	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。		10.9	2
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	14
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。	■	10.9	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。	■	7.6	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。		9.8	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。		4.3	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。		2.2	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。	■	10.9	2
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.3	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。		3.3	10
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	7.6	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		13.0	1
15 事業所が近いこと。		1.1	14

平成27年度名古屋市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	
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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.5	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？	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	4.2	4.5	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	3.8	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	4.5
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	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	4.6	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？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.3	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？	3	3.9	4.2	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4

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	15.5%	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。

<p>ユーザー評価の結果やご利用者様のご意見を真摯に受け止め、地域に根づいた支援を実施するために、ケアマネジャーは信頼されるように研鑽し努力してまいります。ご利用者様一人ひとりの生活を尊重し、思いや希望に耳を傾け支援させていただきます。 また、苦情やご意見に対して、速やかに改善するよう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。	■	12.0	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。		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。		4.5	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.8	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		12.0	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。		6.0	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。	■	3.0	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。		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。		9.8	5
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	6.0	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。	■	7.5	6
13 急なサービス変更に対応してくれること。		10.5	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		13.5	1
15 事業所が近いこと。		0.8	14

平成27年度名古屋市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
2370400042	あいち介護センター

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.3	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	4.6	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	4.2	4.4	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	3.8	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	4.5
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	4.6	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	4.5	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	4.6	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.2	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	3.9	4.2	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	4.4

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	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。

契約書及び重要事項説明書の内容についてわかりやすくお伝えできるよう取り組みます。また、介護保険の対象にならないサービスについても的確な情報を提供できるよう情報収集、管理、提供機会の充実を図っていきます

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。	■	13.5	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。		1.8	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。		5.4	9
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。	■	7.2	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。		2.7	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。		9.0	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。		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。	■	7.2	7
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		9.0	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。	■	9.0	4
13 急なサービス変更に対応してくれること。		11.7	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	9.9	3
15 事業所が近いこと。		2.7	12

平成27年度名古屋市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
2370400141	平田豊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	4.1	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？	5	4.2	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	4.4	3.5	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.0	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？	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	4.2	3.9	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	3.8	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	3.9	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	4.4	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	4.4	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	4.2	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	4.2	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.0	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	3.9	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、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	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	4.4

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	61.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の公表結果について、貴重なご意見を頂きありがとうございます。全体的に昨年に比べ低い評価となりました。この結果を真摯に受け止め介護保険制度等についてわかりやすく利用者様、家族の立場に立って説明できるよう努めていきます。事業所内で情報を共有し、伝え方について見直していきたいと思っております。また生活にかかわる様々な分野において知識を身につけ、地域の中で気軽に相談ができ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。	■	16.3	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。		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。		2.9	13
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。		7.7	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。		3.8	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。	■	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。		3.8	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。		6.7	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。	■	8.7	4
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.9	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。		5.8	8
13 急なサービス変更に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。	■	14.4	2
15 事業所が近いこと。		3.8	10

平成27年度名古屋市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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.5	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？	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	4.2	4.7	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	3.8	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	4.5
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	4.9	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？	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.6	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	3.9	4.6	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4

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	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	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。

日頃は皆様方のご理解、ご信頼をいただき深く感謝申し上げます。
 今回の評価結果では、苦情窓口の説明について不十分であることが分かりました。苦情窓口は、ご利用者、ご家族にとっていろいろなご意見や問題を解決する際に非常に重要な窓口であり、ご家族、ご利用者の権利擁護における最も基本的な部分でもあります。そうした基本的な部分の説明に関しては、介護事業全般の相談をうける責任ある事業所の立場として、今後はより丁寧な説明とご家族やご利用者の理解を確認しながら、安心感をもって介護保険サービスをご利用いただけますよう努力いたします。

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。	■	11.2	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。		4.8	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	8
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。		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。	■	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。	■	11.2	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。		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。	■	9.6	4
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.2	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。		4.0	11
13 急なサービス変更に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。	■	16.8	1
15 事業所が近いこと。		6.4	6

平成27年度名古屋市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 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	3.9	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？	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	4.2	4.2	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	3.8	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	3.9	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	4.4	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	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	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.3	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	3.9	4.2	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	3.8	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	3.9	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	16.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

お忙しい中、ご意見を誠にありがとうございます。貴重な評価・ご意見により、改善すべき課題を改めて知ることができました。たとえば訪問時間の調整等により少しでもゆっくりお客様の声を今まで以上に聞くなど、努めてまいります。また、こうした機会に一つ一つの業務を見直し課題改善に取り組んでいきたいと思っております。そして、利用者様にとって最適なサービス提供ができるように、職員一同努力し着実に前進していきますので、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。	■	12.3	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。		7.4	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。		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。	■	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。		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。		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。		3.7	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。	■	3.7	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。		9.9	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.9	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。	■	4.9	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		4.9	9
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	16.0	1
15 事業所が近いこと。		2.5	14

平成27年度名古屋市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	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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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	4.7	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	4.2	4.6	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	3.8	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	4.5
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	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？	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	4.8	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.5	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	3.9	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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？	4	3.9	4.5	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	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	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。

今回は無回答の方が8名(設問は色々ですが)いらっしゃいました。設問の意味が分かりにくいのか、記入漏れなのか、分かりませんが、今後はお渡しする際、補足をしたり設問内容が分かりにくい時は聞いて頂けるよう、働きかけていきたい。と思います。全体としては平均を3.1ポイント上回り、うれしく思います。また、初めて事業者と利用者の意識の差(重要度)において自己評価とユーザー順位が一致しました。引き続き利用者様と同じ思いでサービス提供ができるよう、訪問時等によく話を聞きニーズを引き出していきたい。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。	■	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。		2.5	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。		5.0	7
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。		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。		4.2	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。	■	10.8	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。		2.5	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。		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。	■	9.2	4
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。		2.5	12
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	7.5	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	16.7	2
15 事業所が近いこと。		3.3	11

平成27年度名古屋市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

事業者自己評価		ユーザー(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	4.1	-	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	4.2	-	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	4.4	-	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、事業所の担当者はすばやく、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	-	4.4
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	-	4.6
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	4.2	-	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？	5	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
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？	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	-	4.6
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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	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	3.8	-	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？	5	3.9	-	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	-	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	-	4.2
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

2.ユーザー(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	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。	■	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。	■	7.4	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。		6.2	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		3.7	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	4.9	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。		1.2	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。	■	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。		7.4	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。		11.1	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。	■	4.9	10
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		7.4	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。		9.9	3
13 急なサービス変更に対応してくれること。		4.9	10
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		6.2	8
15 事業所が近いこと。		0.0	15

平成27年度名古屋市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
2370401131	中日調剤 居宅介護支援事業所「かみさら」

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	4.1	-	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	4.2	-	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	4.4	-	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、事業所の担当者はすばやく、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？	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	-	4.6
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	4.2	-	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？	5	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
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？	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？	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	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	3.8	-	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	3.9	-	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	-	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
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

2.ユーザー(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	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	39.3%	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。	■	14.9	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。		4.3	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。		6.4	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.1	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	8.5	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。	■	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てくれること。		8.5	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。		2.1	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。		2.1	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。		10.6	3
11 個人情報情報を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。	■	4.3	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		10.6	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	12.8	2
15 事業所が近いこと。		6.4	7

平成27年度名古屋市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

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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.2	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？	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	4.2	4.8	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	3.8	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	4.6	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	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	4.4	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	4.3	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.6	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	3.9	4.6	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4

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	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	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。

今回の評価結果により、ご利用者様やそのご家族が介護保険制度の仕組みに対する不安をたくさん持っていていえることがよくわかりました。今後は毎月のモニタリングの中で、多くの話をしていくことにより、ご利用者様の日常をより鮮明に把握することができ、またご利用者様やその家族が望む生活により近づけるようなサービスを提供していけるようにしていきたいと考えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。		14.6	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。		7.3	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。		7.3	5
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。	■	9.8	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。	■	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てくれること。		2.4	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。	■	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。		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。	■	7.3	5
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.9	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。		2.4	11
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		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。	■	19.5	1
15 事業所が近いこと。		7.3	5

平成27年度名古屋市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、[-]

	自社結果	全体平均	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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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？	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	4.2	4.2	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	3.8	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	4.5
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	4.9	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	4.0	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	4.4	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	4.0	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	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.0	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	3.9	4.2	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4

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	31.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	40.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

介護保険制度のサービス・介護保険以外で利用できるサービスを具体的にわかりやすく説明していきます。ケアプランについて、ご本人様・ご家族様の意向を伺い費用面も含めその方の望む生活に近づけるよう作成していきます。

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。	■	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。		7.1	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。		0.0	14
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。		8.9	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。		1.8	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。		7.1	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。		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。		10.7	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。	■	3.6	10
11 個人情報情報を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。		5.4	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	7.1	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	19.6	1
15 事業所が近いこと。		5.4	8

平成27年度名古屋市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 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 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？	1	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？	1	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？	1	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	1	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？	1	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？	1	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？	1	4.2	-	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？	1	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？	1	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？	1	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？	1	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？	1	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？	1	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？	1	4.2	-	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	1	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？	2	3.8	-	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？	1	3.9	-	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	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？	1	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？	1	3.9	-	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	28.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、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。		14.3	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。	■	1.4	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。		5.7	8
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。		2.9	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。	■	8.6	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。		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。		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。		5.0	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。	■	7.9	6
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		7.1	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。		5.7	8
13 急なサービス変更に対応してくれること。		10.0	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	12.9	2
15 事業所が近いこと。		2.9	12

平成27年度名古屋市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？	4	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.5	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	4.5	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	4.2	4.3	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？	5	3.8	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	4.5
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	4.3	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	4.0	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	4.2	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	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	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	3.8	4.4	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？	5	3.9	4.1	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	4.3	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	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	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。

設問の8・9・11でユーザーの評価は自己評価と乖離していました。設問の9・11は全体と比較しても低い数値でしたので今後の課題として会議で話し合い、介護保険外サービスの知識、説明の仕方を考えます。担当学会のあり方については、ご本人や家族のための会議であり、意見が言いやすいようにする工夫が必要で、本人を差し置いての専門職同士の発言の場所になっていないかなど、具体的に詰めていきたいと思えます。又、意識の差の部分についてもユーザーの選んだ5つと随分違いがありました。何を大切にすかなので違いは分かりますが、ユーザーは何を重視しているのかを知っておく必要があると評価結果から汲み取れました。

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。		11.1	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。	■	3.0	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。		6.1	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。	■	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。		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。		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。	■	4.0	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。		3.0	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。		11.1	2
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		6.1	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。		6.1	7
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。	■	17.2	1
15 事業所が近いこと。		3.0	11

平成27年度名古屋市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	自 社 結 果	全 体 平 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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？	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	4.2	4.4	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	3.8	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	4.5
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	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	4.8	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.4	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	3.9	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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？	4	3.9	4.5	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	16.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

これからも利用者様の精神的な支えになりご希望されている生活に近づけるように支援してまいります。契約やサービス計画・内容などについて、さらにわかりやすく説明をしていきたいと思っております。さまざまな地域のサービスや介護保険以外のサービスについても情報提供し安心して在宅生活が継続できるように支援させていただきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。		11.1	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。		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。		4.0	12
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.4	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		9.5	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。	■	4.8	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。		7.9	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。	■	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。	■	4.8	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。		7.9	5
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		6.3	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。	■	4.8	9
13 急なサービス変更に対応してくれること。		11.9	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	15.9	1
15 事業所が近いこと。		2.4	13

平成27年度名古屋市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
2370500098	ますこ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 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.1	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？	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	4.2	3.9	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	3.8	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	4.1	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	4.3	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	4.0	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	4.1	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	4.4	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.0	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？	3	3.9	4.2	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.1	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	4.4

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	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	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。

事業者と利用者との意識の差の重要度の差は概ね一致した結果となっている為、今後ご利用者様の希望した生活を目指したケアプランの作成を行いケアマネジャーの対応に安心感・信頼感を持って頂くよう努力を続けたいと思います。

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。	■	15.7	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。		2.2	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。		5.6	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。	■	9.0	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。		5.6	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。	■	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。		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。		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。		6.7	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.6	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	10
13 急なサービス変更に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。	■	14.6	2
15 事業所が近いこと。		1.1	14

平成27年度名古屋市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	自 社 結 果
全 体 平 均	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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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	4.4	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	4.2	4.3	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	3.8	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	4.5	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	4.7	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	4.3	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.2	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	3.9	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4

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	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	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。

過去の評価結果に於いては、契約等に関する説明が不足しているのご指摘を頂き、改善に取り組んで参りましたが、今回の結果では、概ね満足頂けているものとなりました。しかし、「担当者会議等の話し合いの場で、十分に意見を聞いてもらえていない」とのご指摘も頂き、今後は、一方的にただ説明するだけでなく、ご本人様及びご家族様が、より話をし易い環境となるよう配慮をし、ご意見やご意向等を聴取、傾聴でき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。		13.8	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。		0.0	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。	■	5.7	8
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。		3.3	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	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。		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。		3.3	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。	■	7.3	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。	■	8.9	5
11 個人情報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。		3.3	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	10.6	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	16.3	1
15 事業所が近いこと。		5.7	8

平成27年度名古屋市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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4	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？	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	4.2	4.3	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	3.8	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	4.5
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	4.7	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	4.6	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	4.6	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	4.4	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	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	3.8	4.3	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	3.9	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、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	4.3	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	32.3%	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。

アンケートの結果を見て、日々業務の中で保険制度、保険外制度の説明を行っていると思っているが、伝わって
いなかった部分があり、改善をし、これからも利用者様の希望する生活に近づけるように支援していきたいと思
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。	■	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。		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。		3.9	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。	■	4.7	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。		2.3	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。	■	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。		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。		7.8	6
11 個人情報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。		10.1	4
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	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。	■	14.7	1
15 事業所が近いこと。		6.2	7

平成27年度名古屋市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
2370500619	ライフ介護支援センター

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 全 ユーザー 全
社 体 ユーザー 全
結 平 社 平
果 均 結 均
果 果 果 果

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー評価	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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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	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	4.2	4.5	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？	5	3.8	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	4.5
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	4.9	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	4.8	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	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	3.8	4.4	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	3.9	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	4.4

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	27	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	92.6%	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。

来年度は新しい総合事業が始まり、ご本人様ご家族様は、不安に感じられることと思いますが、分かりやすく説明しながら進めていきますので、ご安心下さい。さらに、信頼関係を築きながら、ご本人様ご家族様が希望する生活を送っていただけるよう努力していきますので、今後ともよろしくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。	■	13.8	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。		5.7	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。		4.9	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		3.3	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。		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。		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。		1.6	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。		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。	■	7.3	4
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.1	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。	■	7.3	4
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	6.5	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	18.7	1
15 事業所が近いこと。		2.4	14

平成27年度名古屋市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 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.5	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？	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	4.2	4.5	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？	2	3.8	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	4.5
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	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	4.6	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	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	3.8	4.5	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	3.9	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4	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	18.4%	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。

契約時の説明は後々忘れてしまいがちなので、しっかり丁寧に説明することが大事だと思う。利用者や家族としっかり向き合って、サービスの調整やご希望に沿ったサービスが提供ができるよう取り組んでいきます

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。		3.1	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。		3.1	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		4.1	9
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	5.1	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。		5.1	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	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。		3.1	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。	■	12.2	3
11 個人情報や絶対的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。	■	4.1	9
13 急なサービス変更に対応してくれること。		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。	■	16.3	1
15 事業所が近いこと。		5.1	6

平成27年度名古屋市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
2370501336	名古屋市総合リハビリテーション事業団 西部リハビリテーション事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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	4.9	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	4.2	4.6	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？	5	3.8	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	4.5
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	4.9	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	4.9	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	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	3.8	4.4	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？	5	3.9	4.4	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4

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	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	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。

利用者様からは貴重なご意見・ご要望を頂きありがとうございました。大体の項目で高い評価を頂き感謝しております。介護保険の対象にならないサービスについての説明がやや不足とのご指摘があり、障害福祉サービスや行政のサービスについて一覧表を作成して、よりきめ細やかな説明に心掛けご理解いただけるように取り組んでいきたいです。また、利用者様ご家族のニーズとしてケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があることが把握でき、今後さらに意識して取り組んでいきたいと思っております。今後も利用者様が安心して在宅生活が送れるように信頼される事業所を目指していきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。		4.8	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	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。	■	11.1	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。		3.2	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。	■	11.1	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。		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。		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。		6.3	5
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。	■	1.6	13
13 急なサービス変更に対応してくれること。		6.3	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	19.0	1
15 事業所が近いこと。		3.2	10

平成27年度名古屋市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
2370501567	介護支援センターひまわり

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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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？	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	4.2	4.2	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	3.8	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	4.5
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	4.3	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	4.1	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	4.4	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.1	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	3.9	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、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	4.4

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	36.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

前回の改善課題に取り組んだ事で、今回のサービス別設問全般にわたり利用者評価の改善がみられました。今後わかりやすい丁寧な説明を心がけ利用者家族に寄り添った支援となるよう取り組んでいきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。	■	14.9	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。		6.6	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。		9.1	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。		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。	■	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。	■	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。		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。		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。	■	8.3	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.3	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。		5.0	8
13 急なサービス変更に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。	■	18.2	1
15 事業所が近いこと。		2.5	13

平成27年度名古屋市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？	5	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.6	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	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	4.2	4.8	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	3.8	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	4.5
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	4.9	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？	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？	5	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.6	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	3.9	4.6	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4

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	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	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、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。	■	12.5	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。		4.2	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。		4.2	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。	■	9.7	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。		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。		8.3	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。		2.8	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。		4.2	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。		9.7	4
11 個人情報情報を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。	■	6.9	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		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。	■	12.5	1
15 事業所が近いこと。		2.8	13

平成27年度名古屋市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

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.3	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？	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	4.2	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	3.8	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	4.4	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	4.6	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	4.3	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	4.6	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.4	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	3.9	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	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	4.4

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	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	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	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	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。

丁寧なプラン作成や説明対応を心掛けていても、利用者やご家族によっては不十分と感じられている方もいらっしゃると思われます。これは職員間でのケアマネジメントスキルに差がある事が考えられる為、研修計画を見直し、各職員に適した研修を位置づけ、利用者やご家族の要望に応えられ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。	■	9.7	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。		9.7	2
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。		3.2	11
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	6.5	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。		6.5	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。		16.1	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。		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。		9.7	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。	■	6.5	7
11 個人情報や絶対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。	■	6.5	7
13 急なサービス変更に対応してくれること。		9.7	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	9.7	2
15 事業所が近いこと。		0.0	14

平成27年度名古屋市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
2370502730	ケアプランせんなり

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 ユーザー 全
社 体 ユーザー 全
結 平 社 平
果 均 結 均
果 果 果 果

1.事業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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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？	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	4.2	4.3	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	3.8	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	4.5
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	4.8	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	4.7	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	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	3.8	4.2	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	3.9	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4

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	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	71.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

評価結果によりご利用者様やご家族様の貴重な意見を記載して頂いたことに感謝いたします。全体的には高評価を頂きましたが、問8の評価が自己評価よりも低い結果となりましたので、改善の取り組みとしては、介護保険以外のサービスの組み合わせにつきましても、地域の様々な社会資源の情報を収集し、ご本人様の状態に合わせた情報提供及び適切なサービスを計画に提案していきます。その他の評価結果におきましても、真摯に受け止め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。	■	13.2	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。		13.2	2
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。		4.4	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。	■	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。		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。		13.2	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。		2.9	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。		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。		10.3	5
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。	■	5.9	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.8	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	17.6	1
15 事業所が近いこと。		1.5	12

平成27年度名古屋市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
2370503175	介護支援センター ジョイフル名駅

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.7	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？	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	4.2	4.9	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	3.8	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？	4	4.4	4.9	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	4.9	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	4.8	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	4.5	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	4.3	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	5.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	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	3.8	4.5	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？	3	3.9	4.6	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4	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	4.4

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	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	88.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

当法人内で担当ケアマネジャーの退職や異動が重なり、状況が十分に把握できずに利用者様やご家族にはご迷惑をおかけしました。大変申し訳ございません。担当ケアマネジャーが交代するときの不安な気持ちなど精神的な部分へのフォローが足りなかったと思います。今後の対策としましては、利用者様やご家族からの不満や苦情等の申し出があった際には、迅速にサービス事業所等と連携を取り、改善が図れるように努めていきます。また、利用者様やご家族の立場に立った対応を心がけていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。		2.2	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。		0.0	12
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.2	9
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。	■	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。		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。		2.2	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。		8.9	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	4
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。	■	13.3	3
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	8.9	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	20.0	1
15 事業所が近いこと。		0.0	12

平成27年度名古屋市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、[-]

質問	自 社 結 果	全 体 平 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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？	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	4.2	4.2	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	3.8	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	4.5
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	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	4.0	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	4.5	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	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.4	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	3.9	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	3.8	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	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	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。

ケアマネジャーは、ご利用者様・ご家族様の相談や苦情・不満を聞く機会も多いことから信頼関係がとても重要です。複雑な介護保険制度を専門職として分かりやすく説明することで、安心してサービスの利用が出来るように引き続き努めていきます。

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。	■	9.3	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。		5.8	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。		2.3	13
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。		5.8	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。		9.3	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。	■	9.3	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。	■	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。		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。		11.6	2
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	4.7	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。		7.0	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		11.6	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	12.8	1
15 事業所が近いこと。		4.7	10

平成27年度名古屋市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

1. 事業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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.1	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？	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	4.2	4.3	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	3.8	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	4.5
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	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	4.2	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	4.5	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.3	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？	3	3.9	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	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	4.4

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	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	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。

ユーザー評価にご協力いただきありがとうございます。契約から年数を経ている利用者様につきましては、再度契約内容の確認と重要事項の説明を行なわせていただく機会を持っていきたいと思ひます。また、介護保険サービス外の情報も積極的にお知らせしていくよう更に努力を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。	■	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。		5.8	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。		3.5	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。		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。		7.0	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。	■	4.7	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。		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。		7.0	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。	■	10.5	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.8	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。	■	4.7	10
13 急なサービス変更に対応してくれること。		7.0	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	16.3	1
15 事業所が近いこと。		2.3	14

平成27年度名古屋市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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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	4.7	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	4.2	4.2	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	3.8	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	4.6	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	4.9	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	4.9	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	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	3.8	4.5	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？	5	3.9	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	4.4

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	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	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。

ご本様とご家族様とに意見の食い違いは若干ありますが、大切な部分に関しては事業所とご本人様家族様とに意見は一致している部分も多いことから、細部に行き届くサービスを意識しながら業務に勤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。	■	12.3	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。		4.4	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	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。		6.1	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。		3.5	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。		11.4	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。		7.0	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。		4.4	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。	■	11.4	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。		4.4	9
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。	■	12.3	1
15 事業所が近いこと。		0.0	15

平成27年度名古屋市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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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？	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	4.2	4.2	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	3.8	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	4.4	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	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	4.3	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	4.3	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	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？	3	3.9	4.2	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.1	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	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	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	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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、貴重なご意見、評価をいただきました。介護保険によるサービスだけでなく、介護保険外のサービスも活用して希望する生活に近づくよう、専門職として幅広い知識を持ち、提案できるよう質の向上に取り組んでまいります。利用者様、ご家族様のお気持ちに寄り添い、ご利用者様が安心して生活できる、ご家族様の介護負担が軽減したと感じていただけるよう努めます。

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。	■	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。		5.2	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。		3.9	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。	■	1.3	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。		2.6	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。	■	6.5	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。		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。		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。	■	14.3	2
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.9	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。		6.5	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		11.7	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	18.2	1
15 事業所が近いこと。		6.5	5

平成27年度名古屋市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？	3	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4	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？	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	4.2	4.6	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	3.8	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	4.7	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？	3	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	4.7	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	4.7	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	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	3.8	4.5	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？	3	3.9	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	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	4.6	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	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	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。

介護保険制度の説明などわかりやすく説明できるように心がけ、ご本人・ご家族様がしっかり理解された上でサービスを利用していただけるように努めたいと思います。同時に希望される生活が叶えられるよう、しっかりとお話を伺い情報提供ができるように今後も努力し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。	■	16.8	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。		3.0	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。		5.9	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		3.0	11
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	3.0	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。		2.0	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。	■	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。		2.0	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	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。		8.9	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	4.0	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。	■	5.0	7
13 急なサービス変更に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。		14.9	2
15 事業所が近いこと。		5.0	7

平成27年度名古屋市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 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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？	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	4.2	4.6	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	3.8	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	4.6	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	4.9	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	4.9	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	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	3.8	4.4	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？	3	3.9	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	4.3	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	85.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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、アンケートにご協力いただきまして、誠にありがとうございました。ご利用者様やご家族様からの貴重なご意見と評価を頂き、有難く受けとめております。これからも更に、お話しをしっかりと聞きとり、希望される生活ができるようにサービスの提案をしていく事を、続けていきたいと考えます。ご自分でできる機能は伸ばし、自信をつけていただくよう配慮していきます。また、家族様の負担が少しでも軽減できるよう、介護サービス以外での情報も提供していきます。「心配り、目配り、心配り」を常に心にとめて対応して、皆様からの「笑顔」が頂ける様これからも、頑張ります。

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。	■	12.3	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。		6.1	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。		3.5	11
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。		7.0	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。		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。	■	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。		1.8	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。	■	6.1	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。	■	12.3	2
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.6	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	9
13 急なサービス変更に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。		16.7	1
15 事業所が近いこと。		3.5	11

平成27年度名古屋市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
2370600799	菜の花指定居宅支援事業所

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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4	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	4.7	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	4.2	4.6	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？	5	3.8	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	4.4	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	4.7	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	4.6	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.4	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？	3	3.9	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4

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	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	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。

懇切丁寧な説明を心がけ、ご利用者様・ご家族様のニーズに合った情報提供ができるよう努力していきます。また今まで以上に利用者様やご家族様の悩みや相談に対して真摯に傾聴し、ご利用者様やご家族様との信頼関係の構築を図り、可能な限りご利用者様やご家族様が希望する生活に近づけるよう、自立支援を念頭に置いたサービスの提案や調整などをしていきます。

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。	■	9.4	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。		6.3	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。	■	8.3	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。		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。	■	2.1	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。	■	5.2	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。		7.3	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。		5.2	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。		9.4	3
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。		7.3	6
13 急なサービス変更に対応してくれること。		13.5	1
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	12.5	2
15 事業所が近いこと。		4.2	12

平成27年度名古屋市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	
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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	3.9	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？	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	4.2	4.3	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	3.8	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	4.5
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	4.7	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？	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	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.4	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	3.9	4.6	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4

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	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	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。

ケアマネジャーからの説明の中で、介護保険サービスはどこの事業者を使っても良いという説明が出来ていないと思われる方が2割ほどみえました。私どもの説明が不十分だと感じ、パンフレットや事業所の一覧など視覚的にわかりやすく説明させて頂き、一緒に決めていきたいと思えます。また、サービス事業所に対する相談内容が解決されないままというご意見も頂きました。必要に応じて担当者会議を行ったり、その後の経過や満足度を確認して希望に沿った生活が営めるように支援させて頂きたいと思えます。

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。	■	16.3	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。		5.8	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。		7.0	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。	■	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。		2.3	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。		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。		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。		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。	■	7.0	5
11 個人情報情報を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。		2.3	13
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	10.5	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	15.1	2
15 事業所が近いこと。		4.7	9

平成27年度名古屋市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
2370601375	ケアプランセンターみずほ

事業者自己 評価	ユーザー (利用者) 評価
自 社 結 果	自 社 結 果
全 体 平 均	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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	5.0	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	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	4.2	4.9	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	3.8	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	4.5
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	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？	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	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	3.8	4.9	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	3.9	4.7	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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？	5	3.9	4.8	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	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	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。

・評価結果を拝見し、サービス開始前の契約や説明といった分野において、ご本人やご家族に対して、解りやすく時間を割いて行わなければいけないと感じました。忙しさの中で、思わず早口になってしまう事も多く、今後気を付けていかないといけないと感じました。自分ではきちんと説明しているつもりでも、相手は解りにくく、聞いていないという事が起こらない様に、時間を十分に取って、解りやすい説明を心がけていきたいと思ひます。また、介護保険だけではなく、地域のサービスについてももう少し勉強が必要であると感じました。今後は地域の方やいきいき支援センター、区役所といった所との交流をもっと広げていこうと思ひます。

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。	■	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。		5.4	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。		6.9	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。	■	0.8	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		10.0	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。		6.2	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。	■	10.0	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。		2.3	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。		1.5	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。	■	10.8	3
11 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		2.3	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。		1.5	12
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		10.8	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	13.1	2
15 事業所が近いこと。		0.8	14

平成27年度名古屋市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
2370601698	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

1.事業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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.7	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	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	4.2	4.7	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	3.8	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	4.8	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	4.9	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	4.8	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.5	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？	5	3.9	4.6	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.7	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	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	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	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。

概ね利用者皆様から高い評価をいただきましたが、設問8の介護保険の対象にならないサービスについて説明が利用者評価より下回っていましたので、今後は皆様に対象にならないサービスについてもご本人様が必要となるサービスであればひとつひとつ丁寧に説明してまいります。問16、17、19の設問に関しても評価点数が事業所評価より低かったため、少しでもケアマネジャーがご本人の希望する生活に近づけるように、介護者の負担軽減が図れるように支援していきます。ご本人、ご家族の意向・要望を伺い、状況を適宜確認しながら自立支援に基づいたサービス提供を行ってまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。	■	10.1	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。		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。		5.1	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		3.8	12
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。		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してくれること。		12.7	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。		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。	■	6.3	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。	■	5.1	9
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.5	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。	■	6.3	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		6.3	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	17.7	1
15 事業所が近いこと。		6.3	5

平成27年度名古屋市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	4.1	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	4.2	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？	5	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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？	5	4.3	4.1	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？	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	4.2	4.0	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？	5	3.8	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	4.4	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	4.7	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	4.4	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？	4	4.2	4.6	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	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	3.8	4.2	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	3.9	4.1	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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？	5	3.9	4.2	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	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	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。

契約時などにおける介護保険制度や苦情受付窓口などの説明が不十分と思われるため、今後は懇切丁寧な説明に心がけて参ります。ご利用中のサービスにおいて手数料とは別に発生する手数料の件についてですが、法人内における規定に基づき算定しております。今一度、精査したうえで今後の対応策を講じたいと考えておりますので、何卒ご理解賜りますよう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。	■	9.8	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。		3.3	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。		5.4	8
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。		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。		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。		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。		5.4	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。	■	13.0	3
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。	■	7.6	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	8.7	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	16.3	1
15 事業所が近いこと。		3.3	10

平成27年度名古屋市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
2370601870	ケアプランみんと

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.6	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？	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	4.2	4.8	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	3.8	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	4.5
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	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	4.5	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.5	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	3.9	4.2	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.5	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	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	31.3%	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	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・ご家族の望む生活を送る事ができるよう心掛け支援に努めてきたことに自信を持ち今後も引き続き、利用者様・ご家族の希望する生活を送る事ができるよう努めたいと思います。評価結果で改善していく項目の中では介護保険以外のサービス・支援については、研修への参加・事業所内での勉強会・情報交換等行っています。

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。	■	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。		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。		0.0	14
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.0	11
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	2.0	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。	■	2.0	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。		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。	■	4.1	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。		8.2	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。		12.2	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.1	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。		4.1	9
13 急なサービス変更に対応してくれること。		10.2	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	16.3	1
15 事業所が近いこと。		0.0	14

平成27年度名古屋市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 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.2	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？	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	4.2	4.3	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	3.8	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	4.4	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	4.7	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	4.5	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？	4	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.4	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	3.9	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.3	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	14.8%	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。

今回ご回答いただきました中で、苦情窓口や個人情報、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のご指摘を受けました。この3点について、ご本人様、ご家族様に分かりやすい説明の方法を重点的に検討しました。また、契約時の説明に加え、年に1回必ず再確認をさせていただくこととしました。今後も分かりやすい説明を心がけ、満足いただけるサービスに努めます。

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。	■	14.3	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。		6.3	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。		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。		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。		5.4	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。		8.9	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。		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。		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。	■	8.0	5
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.5	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。	■	4.5	10
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	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。	■	15.2	1
15 事業所が近いこと。		2.7	13

平成27年度名古屋市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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4	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？	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	4.2	4.5	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	3.8	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	4.5
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	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	4.6	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.5	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	3.9	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4

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	24.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回のユーザー様からいただいたご意見から、「ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること」、「ケアマネジャーとの十分な意志疎通が図れること」、「希望される生活を目指すケアプランを作成できること」が重要であることを事業所内ケアマネジャー全員で再確認いたしました。今後も利用者様及びご家族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支援させていただきます。また、「苦情相談窓口」や「介護保険以外のサービス」については、丁寧な説明をおこなう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。	■	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。		3.5	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。		8.8	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。	■	2.6	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.1	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。		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。	■	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。		2.6	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。		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。		5.3	8
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。	■	3.5	11
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		7.0	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	18.4	1
15 事業所が近いこと。		3.5	11

平成27年度名古屋市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 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 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	4.1	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？	3	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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？	3	4.3	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？	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？	3	4.2	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	3.8	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	4.5
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	4.4	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	4.4	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	4.3	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	4.4	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	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	3.8	4.3	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？	3	3.9	4.2	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.1	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	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	23.5%	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	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。

この度はアンケート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。いくつか厳しいご意見を頂戴しましたが、大事な点を指摘していただいたと思います。頂いたご意見を参考に、職員の資質向上に一層取り組み、より良い支援を行っていけるよう努めてまいります。また、訪問介護等の具体的なサービス利用についての疑問や改善案を複数いただきました。こちらについては制度的な側面もあるため一概にはお答えできませんが、利用者の皆様へ常に分かりやすく説明することを心掛け、できるだけ疑問が生じないよう努めていきますので、よろしくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。	■	8.3	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。		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。	■	7.1	8
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。		4.8	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。		8.3	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。		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。		2.4	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。		4.8	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。	■	9.5	3
11 個人情報情報を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。	■	1.2	14
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		13.1	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	14.3	1
15 事業所が近いこと。		6.0	9

平成27年度名古屋市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
2370700136	なごやかハウス福原

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.8	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	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	4.2	4.6	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	3.8	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	4.6	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	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？	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	4.7	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	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	3.8	4.6	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	3.9	4.6	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4

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	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	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、大変貴重なご意見とご感想をいただきまして、誠にありがとうございました。介護保険の対象にならないサービスの説明に関しましては、今まで以上にどのようなサービスがあるかの説明や、紹介を丁寧にしてまいりたいと思います。ご本人や、ご家族の方からの急なサービスの変更依頼に関しましては、速やかに対応ができるようにしてまいります。いただきましたご意見を真摯に受け止めご本人、ご家族に満足していただけ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。	■	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。		3.0	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。		5.2	8
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。		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。		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。	■	10.4	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。		0.7	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。		6.7	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。	■	8.9	5
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。	■	7.4	6
13 急なサービス変更に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。	■	16.3	1
15 事業所が近いこと。		4.4	10

平成27年度名古屋市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
2370700144	天池ケアサポート

事業者自己評価		ユーザー(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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.7	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？	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	4.2	4.4	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	3.8	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	4.5
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	4.7	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	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.6	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	3.9	4.7	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4

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	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	90.0%	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	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。

まずは、回収率が100%であったことに安堵している。利用者や家族が返信されたことは、介護保険に主体的に関わる姿勢の現れであると共に、自ら受けている介護サービスを振り返るきっかけにつながったことと思う。問8「介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか」は、全体も当事業所のユーザーも低い。まず、地域の保険対象外のサービスを熟知し、それを利用することによってより自立した豊かな生活が送れるよう、モニタリングは短期目標の達成度のみならず、きめ細やかに新たなニーズ発見の視点で行う。地域に無いサービスについては、地域課題としてアクションを起こすことも必要かもしれない。

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。	■	14.5	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。		3.6	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。		2.4	12
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.4	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	6.0	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。		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。		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。		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。		6.0	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。	■	9.6	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	6.0	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	10
13 急なサービス変更に対応してくれること。		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。	■	16.9	1
15 事業所が近いこと。		6.0	6

平成27年度名古屋市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
2370700540	ケアセンター昭和八事

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.1	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	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	4.2	4.9	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	3.8	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	4.3	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	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	4.9	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.8	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	3.9	4.9	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4

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	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	69.0%	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	50.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度はご利用者様及びご家族様より貴重なご意見を頂きありがとうございます。例年のことですが前年度のユーザー評価の結果をスタッフ間で十分に検討し、厳粛に受け止め、今後もご利用者様にご満足して頂けるようサービスの質の向上に取り組んで参りました。今後もご利用者様・ご家族様の声に耳を傾け、主治医をはじめサービス事業者との連携を密にし、ご利用者様が安心して満足のゆく在宅生活を送れるように援助させて頂きます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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	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。		2.0	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。		6.0	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.0	10
5 介護保険など制度をよく知っていること。		14.0	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。		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。	■	10.0	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。		2.0	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。		8.0	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。		8.0	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	2.0	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。		2.0	10
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	8.0	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	18.0	1
15 事業所が近いこと。		6.0	8

平成27年度名古屋市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 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.1	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	4.6	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	4.2	4.3	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？	5	3.8	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	4.4	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	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	4.4	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	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	3.8	4.4	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？	5	3.9	4.2	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	4.4

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	16.5%	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。

貴重なご意見頂き誠に有難うございました。介護保険の対象とならないサービス・苦情受付窓口の説明、自立支援に基づくサービスの提供、急なサービス変更に対する対応、費用負担を考慮した適正なサービスを組み立てる等の項目について他の項目に比べると少し低い評価を頂きました。今後、ご利用者様に満足頂けるよう職員一同、社内外での研修等重ね、より良いサービスを組み立てれ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。	■	14.9	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	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。		5.7	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.3	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		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。	■	4.6	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。		9.2	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。		1.1	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。		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。	■	8.0	5
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.4	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。	■	3.4	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。	■	14.9	1
15 事業所が近いこと。		4.6	8

平成27年度名古屋市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	AJU自立の家 ほかっと軒

事業者自己評価
ユーザー(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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.6	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	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	4.2	4.6	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？	5	3.8	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	4.5
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	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？	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	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	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	3.8	4.5	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？	5	3.9	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.3	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	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	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。

問1, 2, 8のように、説明に関する項目について、ユーザー様からの評価が低いことが分かりました。今後は、分かりやすい言葉で説明できるよう努めたいと思います。
 ただ、問10から16のように、ケアプラン作成・変更、苦情対応、情報提供、ケアマネ教育など、ケアマネとして当然行う事については高い評価を得ております。私たちが普段心掛けていることがユーザー様に伝わっていることが分かりました。これからもよいところは伸ばしていきたいと思っております。
 私たちは最後の最後まで地域で生活したいと意向を持つ方を積極的に支え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。	■	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。		2.1	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。		6.3	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		3.2	12
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。	■	4.2	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。		6.3	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。		6.3	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。		6.3	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。	■	7.4	5
11 個人情報等を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。		4.2	10
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。	■	13.7	2
15 事業所が近いこと。	■	0.0	15

平成27年度名古屋市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	4.1	-	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	4.2	-	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	4.4	-	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、事業所の担当者はすばやく、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	-	4.4
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	-	4.6
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	4.2	-	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	3.8	-	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
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？	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
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	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	3.8	-	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	3.9	-	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	-	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	-	4.4

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	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	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	73.9%	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。	■	14.1	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。		3.5	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。		11.8	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。	■	2.4	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		3.5	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。		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。		9.4	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。		3.5	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。		4.7	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。	■	9.4	5
11 個人情報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。		1.2	15
13 急なサービス変更に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。	■	14.1	1
15 事業所が近いこと。		3.5	8

平成27年度名古屋市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

事業者自己評価		ユーザー(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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.2	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？	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	4.2	4.5	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	3.8	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	4.5	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	4.7	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？	5	4.2	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.6	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？	5	3.9	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4

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	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	28.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の評価で特に、サービス内容の説明に対して、分かりやすく説明する事に意識して行っておりましたが、ご利用者様やご家族様にとっては、説明不足であったり、どこの事業所を利用してもいいとは説明しても、具体的に提案していなかったと感じられている事を知る事が出来ました。サービス内容や各事業所のメリット、デメリットなどをわかりやすくお伝えしながら、ご本人様やご家族様が主となって選んでいただけるように努めて参ります。

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。	■	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。		3.8	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。		3.8	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.5	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		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。		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。	■	3.8	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	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。		6.3	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。	■	8.8	4
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.5	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。		8.8	4
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	11.3	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	18.8	1
15 事業所が近いこと。		8.8	4

平成27年度名古屋市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
2340801089	みずほ調剤センター薬局

事業者自己評価		ユーザー(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	4.1	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	4.2	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？	3	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	3.8	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？	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	4.2	4.3	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	3.8	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	4.5
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	4.2	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	4.0	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	4.3	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	4.5	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.2	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	3.9	3.9	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.5	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	4.2	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	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。

利用者様との信頼関係が一番大切なことと思日々務めております。利用者様・御家族様と接する場合、スタッフは職種を兼ねているのでどの職種で対応しているかが、利用者の方からは分かりにくいことがあるようです。ケアマネジャーの仕事がどのようなものか理解していただけるよう対話していきたいと思ます。利用者様の声には迅速に対応できるよう他職種の方々とも連絡を取り合いサービスの向上につなげたいと思ます。

4.サービスの提供または利用にあたり、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。		14.5	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。		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	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		7.3	5
5 介護保険など制度をよく知っていること。		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。		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。	■	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。		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。		5.5	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。	■	14.5	2
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。		5.5	7
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	5.5	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	16.4	1
15 事業所が近いこと。		0.0	14

平成27年度名古屋市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、[-]

質問	自 社 結 果	全 体 平 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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？	5	4.3	4.1	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	4.3	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	4.2	4.2	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？	5	3.8	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	4.5
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	4.6	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	4.1	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	4.4	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	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	3.8	4.2	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？	5	3.9	3.9	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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？	5	3.9	4.0	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	10.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の評価により、多くの気づきをいただきました。介護保険の仕組みやサービス等について分かりやすく説明できるよう、またご本人及びご家族の体調や環境の変化に合わせた情報の提供ができるように精進してまいります。今後もより質の高いマネジメントを目指し、安心してご依頼していただける事業所として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。

	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。	■	13.5	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。		4.8	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	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。		12.5	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。		3.8	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。		7.7	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。	■	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。		6.7	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。		7.7	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	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。		5.8	9
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。	■	16.3	1
15 事業所が近いこと。		1.9	13

平成27年度名古屋市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、[-]

質問	自 社 結 果	全 体 平 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.3	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	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	4.2	4.4	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	3.8	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	4.5
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	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	4.8	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	4.5	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.3	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	3.9	4.2	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	4.3	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	19.9%	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。

今年度は介護保険の改正により自己負担割合が変更になる等があり、介護保険制度のさらなる説明や適切なケアプランの組み合わせをご利用者、ご家族様が求めていらっしゃる事が解りました。現在、ご利用中のサービスのご様子等について、ご家族様が知りたい情報をわかり易くお伝えする方法を工夫してまいります。今後とも、在宅介護に安心感を持って頂けます様に職員一同努めてまいります。

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。	■	12.7	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。		3.6	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。	■	8.2	5
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。		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。		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。		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。		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。		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。	■	8.2	5
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.6	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。	■	7.3	8
13 急なサービス変更に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。	■	14.5	1
15 事業所が近いこと。		2.7	13

平成27年度名古屋市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 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.7	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？	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	4.2	4.4	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	3.8	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	4.9	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	4.9	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	4.7	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	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.7	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	3.9	4.6	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4

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	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	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	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。

ユーザー評価にご協力いただきました皆様、貴重なご意見をいただきまして、誠にありがとうございました。問1や問2の契約書などの説明のわかりやすさについては、以前からご指摘をいただいておりますが、まだ改善が必要であると感じました。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も、保険内、保険外のサービスを広く説明した上でご本人様が自由に選択できるようにするのが望ましいのですが、十分に情報提供ができていないと感じました。広く情報収集に努め、皆様にわかりやすく説明ができるように今後も努めてまいります。

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。		9.5	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。		8.1	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。		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	15
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	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。	■	16.2	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。		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。	■	1.4	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。	■	6.8	7
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。	■	6.8	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		13.5	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	12.2	3
15 事業所が近いこと。		8.1	5

平成27年度名古屋市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 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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？	4	4.3	4.2	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	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	4.2	4.3	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	3.8	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	4.6	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	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	4.8	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	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	3.8	4.6	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？	5	3.9	4.6	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	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	4.2	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	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。

この度は、私共の居宅介護支援事業所サービスに高い評価及び、貴重なご意見を頂きましてありがとうございます。今後もご利用者様の立場に立ち、希望される生活を目指すケアプランを作成させていただき、更なる信頼にお応えできるよう一層のサービス向上に職員一同努力してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。		15.0	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。		1.9	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。		7.5	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。	■	3.7	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。	■	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。		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。	■	5.6	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。	■	9.3	3
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。		9.3	3
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.4	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	19.6	1
15 事業所が近いこと。		2.8	11

平成27年度名古屋市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	ホスピール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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	3.9	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	3.9	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？	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	4.2	3.9	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？	5	3.8	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	3.8	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	4.2	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	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？	4	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	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	4.2	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.0	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？	5	3.9	3.8	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	3.7	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	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。

この度はホスピー居宅介護支援事業所の運営・対応等に付きましてご評価いただき、誠にありがとうございます。アンケートより当事業所に不足しているものは、ご本人様・ご家族様への説明の不足、またコミュニケーション不足であることを認識させて頂いた次第です。今後は皆様からのご期待・ご要望に応えられるよう日々努力してまいりますので、今後とも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。	■	9.4	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。		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。		6.3	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。	■	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。		4.2	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。		10.4	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。		4.2	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。		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。	■	10.4	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	4.2	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。		4.2	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		12.5	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	14.6	1
15 事業所が近いこと。		5.2	8

平成27年度名古屋市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

1. 事業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 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

問	5	4.1	4.5	4.3
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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.3	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	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	4.2	4.4	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	3.8	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	4.6	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	4.9	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	4.7	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？	5	4.2	4.5	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	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	3.8	4.5	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	3.9	4.2	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	4.4	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	15.0%	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。

利用者様から感謝のコメントをいただきました。今後のサービス提供の励みにしてゆきたいと思っています。更に品質を向上させるため、反省点としては次の点をあげることができます。サービスの内容・費用・種類の負担が利用者様にかかっている対策が弱かったと思います。負担割合証2割の発生・ショートの手続きの変更等、制度の変更に対応して利用者様が負担を感じてみえます。利用者様の体調の変化によってサービス利用は増えやすいのですが、納得いただくまで多方面から丁寧な説明を心掛けてゆきます。介護保険制度と地域のサービスの利用を提案をしてゆきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。		14.9	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。		3.4	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	9
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。		10.3	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。		3.4	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。	■	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。		2.3	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。		3.4	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。	■	10.3	3
11 個人情報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。		8.0	7
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	9.2	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	13.8	2
15 事業所が近いこと。		1.1	14

平成27年度名古屋市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 全
社 体
結 平
果 均
自 全
社 体
結 平
果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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？	4	4.3	4.5	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？	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	4.2	4.8	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	3.8	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	4.5
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	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	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	3.8	4.6	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？	3	3.9	4.6	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.6	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	34.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

はじめに、ユーザー評価にご協力を頂いた皆様にお礼を申し上げます。評価をいただいた結果をもとに、ご利用者やご家族からの不満や苦情に対し、迅速かつ丁寧な対応を今まで以上に意識して行いたいと思います。ご利用者のお気持ちに寄り添い、また支えるご家族の心配などをうかがい、安心して自宅で過ごせるよう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。	■	10.2	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。		7.6	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。		6.8	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		3.4	11
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。	■	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てくれること。		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。		0.8	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。		5.9	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。	■	9.3	4
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.2	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。		3.4	11
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		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。	■	17.8	1
15 事業所が近いこと。		3.4	11

平成27年度名古屋市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

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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？	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	4.2	4.6	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	3.8	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	4.5
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	4.7	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	4.7	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	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.6	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	3.9	4.4	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4	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	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。

各スタッフの高い技術習得につながる研修の機会を確保し、専門職として成長する職場環境の整備をよりすすめてまいります。
 自宅での生活をより安心して継続的なものにするため、各専門職の情報の連携に努め、ご利用者様の生活機能の維持・向上に貢献できるサービス提供を目指します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。	■	12.1	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。		6.5	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。		5.6	8
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。		10.3	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。		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。		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。		4.7	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。	■	9.3	4
11 個人情報情報を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。	■	2.8	12
13 急なサービス変更に対応してくれること。		7.5	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	17.8	1
15 事業所が近いこと。		4.7	9

平成27年度名古屋市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

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 全
社 体
結 平
果 均
自 全
社 体
結 平
果 均

問	自 社 結 果	全 体 平 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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	4.7	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	4.2	4.4	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？	5	3.8	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	4.5
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	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	4.6	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	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	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	3.8	4.4	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？	5	3.9	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	4.3	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	4.4

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	20.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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、自己評価とユーザー評価の結果を参考にして事業所が今、何をどうすべきかを明確に把握できることに感謝しております。今回の結果を踏まえ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足していることが判明いたしました。大変、重要なことなので今後はわかりやすく説明をするように努力してまいります。また、事業者と利用者の意識の差においても自己評価とユーザーの順位の差が判明したことでケアマネジャーとしての方向性を正していく指標になりました。これからも、ユーザーから安心感と信頼感を感じていただけるケアマネージャとなるように、また制度を熟知してわかりやすい説明ができ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。		7.4	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。		6.2	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。		4.9	9
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。		12.3	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。	■	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。	■	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。		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	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。		11.1	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.7	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。	■	4.9	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	8.6	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		14.8	1
15 事業所が近いこと。		2.5	13

平成27年度名古屋市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 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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？	3	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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？	4	4.3	4.4	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？	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	4.2	4.4	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	3.8	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	4.5
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	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	4.5	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？	4	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.3	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？	3	3.9	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	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	4.4	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	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	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。

居宅介護支援事業所の重要視する視点とユーザーが重要視している優先順位に乖離がある。適切なアセスメントのもとご本人、ご家族の意向を反映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。	■	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。		5.0	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。		7.9	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。		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。		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してくれること。		13.9	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。		3.0	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。	■	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。	■	13.9	1
11 個人情報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。	■	5.9	7
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。	■	11.9	4
15 事業所が近いこと。		3.0	11

平成27年度名古屋市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、[-]

質問	自 社 結 果	全 体 平 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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	4.6	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	4.2	4.3	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	3.8	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	4.5
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	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	4.7	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	4.5	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	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？	5	3.9	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	4.4	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	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	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	43.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

サービスの改善に向けた貴重なご意見をいただきありがとうございました。今回の結果を真摯に受け止め、ケアマネ・ケアマネジメントの質の向上に向けて研修会に参加し、サービス事業所とは密な連携を図り情報共有し、利用者様・ご家族に寄り添った支援を行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。	■	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。		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。		1.9	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。		7.4	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。		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。	■	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。	■	1.9	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。		7.4	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。	■	5.6	8
11 個人情報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。		11.1	3
13 急なサービス変更に対応してくれること。		14.8	1
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。		1.9	12

平成27年度名古屋市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
2370801355	瑞穂ケアセンターあお空 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 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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？	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	4.2	4.9	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	3.8	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	4.8	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	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	4.8	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	4.9	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	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	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	3.8	4.9	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？	3	3.9	4.8	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	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？	3	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？	3	3.9	4.9	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	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	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

全体的に良い評価を頂きました。今後も丁寧に説明をさせて頂き、満足頂けるサービス選択ができるように努めてまいります。一人一人の思いを受け止めて、しっかり対応したいと思います。回収率が前回よりも悪化していたので次回以降は全員のご協力が得られ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。	■	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。		3.6	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。		3.6	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。		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。		5.5	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。		10.9	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。		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。	■	9.1	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	7.3	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。		7.3	6
13 急なサービス変更に対応してくれること。		10.9	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	10.9	2
15 事業所が近いこと。		0.0	14

平成27年度名古屋市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 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.8	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？	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	4.2	4.8	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	3.8	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	4.5
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	4.8	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	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	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.7	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	3.9	4.7	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.6	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	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

急な変更に対応できることが以外に低いことに驚いております。迅速に対応できるよう心掛けております。きっとそのようなことが多くないことが原因の一つではないだろうかと思います。今後もご利用者様及びご家族のニーズに沿った形で尚且つそれぞれのニーズが違っていてもバランスが取れた形でサービスが提供できるよう行って参ります。また、全事業所との比較でも当事業所は連携をしっかりと行っていることを評価してもらっていると判断しております。今後とも利用者様、ご家族様により多くの満足が得られるサービスを提供できるよう事業所一丸としながらも、個々の特性を活かしながら行います。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。	■	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	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。		8.3	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。		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。		8.3	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。		5.0	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。		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。		6.7	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。	■	6.7	7
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.7	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。	■	10.0	3
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	5.0	10
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	15.0	1
15 事業所が近いこと。		1.7	13

平成27年度名古屋市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 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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？	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	4.2	4.3	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	3.8	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	4.5
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	4.6	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	4.2	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？	4	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.1	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？	3	3.9	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、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	4.1	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	17.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

居宅介護支援専門員としてお客様の気持ちに寄り添い、信頼できると評価をいただきました。一方で、回収率が悪く声掛けを再度する必要性を感じました。介護保険以外のサービスについても丁寧に説明するよう努め、安心して在宅での生活を継続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。	■	7.6	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。		4.8	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。		7.6	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.9	14
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。		4.8	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。		12.4	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。		3.8	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。	■	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。	■	5.7	8
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	4.8	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。		8.6	3
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.6	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	13.3	1
15 事業所が近いこと。		1.9	15

平成27年度名古屋市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
2370900116	なごやかハウス横田

事業者自己 評価		ユーザー (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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.0	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？	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	4.2	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	3.8	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	4.5
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	4.9	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	4.3	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	4.7	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.2	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	3.9	4.2	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.1	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	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	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。

今回も多くの方々に評価事業へご協力いただきありがとうございました。特に、自由記載欄にあります皆さまからの率直なお意見は大変有難く、勉強させていただき感謝いたしております。日々、変化してゆく体の動きや認知症の症状と向き合いながら介護保険という制度を初めて利用していくことは、ご本人ご家族にとって非常に不安が大きいものであると痛感させられます。そのような中で、今の生活から将来予想される介護状況なども含めご本人ご家族と一緒に学び考え、備えていくことをより一層心がけてまいります。ケアマネジャーも時には悩む事もあります。一人の方の人生に寄り添うという事の大きさを感じながら今後も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。	■	10.1	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。		4.6	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。		1.8	15
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。	■	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。		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。		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。		4.6	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。		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。		9.2	4
11 個人情報情報を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。	■	2.8	12
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	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。	■	15.6	1
15 事業所が近いこと。		2.8	12

平成27年度名古屋市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
2370900389	有限会社とんとん介護支援サービス

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4	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？	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	4.2	4.4	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	3.8	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	4.5
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	4.8	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	4.6	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.4	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？	3	3.9	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.3	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	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	51.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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事業では、ユーザ様からのご意見を、沢山頂戴する事ができ、また、弊社に対しても過大な評価を頂く事ができました事を有り難く受け止めさせて頂きました。長年、ユーザー評価事業に参加させて頂いて参りましたが、ユーザー様個々におかれましても、日頃の介護に対するご意見を拙く伝える場として、この評価事業を前向きに捉えて頂いている事を実感させて頂きました。ユーザ様から頂きました、有り難いお言葉を、我々の励みとして、驕る事無く、真摯な気持ちで日々精進するとともに、ユーザ様の思いを心から汲み取り、常に、寄り添える存在であり続けたいと思います。

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。	■	12.5	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。		3.8	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。		5.0	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.5	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.0	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。		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。	■	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	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。		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 個人情報情報を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。		5.0	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	10.0	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	12.5	1
15 事業所が近いこと。		3.8	12

平成27年度名古屋市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
2370900462	指定居宅介護支援事業所みなと医療生活協同組合ケアプランセンター協立

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 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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？	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	4.2	4.6	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	3.8	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	4.5
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	4.9	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	4.8	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.7	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	3.9	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4

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	14.5%	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。

ご利用者様からは、概ね良い評価を頂きました。しかし、事業者と利用者の意識の差の項目の中で、費用負担の考慮が自己評価と乖離していました。又、介護保険の対象にならないサービスの説明が事業者・利用者ともに点数が低いことがわかりました。この結果を真摯に受け止めて事業所内で話し合いを行いました。介護保険制度の理解はもちろんのこと、介護保険の対象にならないサービスの情報収集や情報交換にも努め、住み慣れた地域で安心して生活が出来るよう支援していきたいと考えます。今後も皆さまに選んで頂けるように利用者様の立場を尊重した事業運営に心がけていきます。貴重な意見を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。	■	11.8	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。		4.5	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。		3.6	12
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。	■	3.6	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。		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。		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。		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。		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。	■	8.2	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。		7.3	6
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。	■	16.4	1
15 事業所が近いこと。		2.7	14

平成27年度名古屋市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
2370900504	オーネスト熱田の杜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 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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	4.5	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	4.2	4.4	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	3.8	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	4.5
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	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？	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？	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	4.4	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.1	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	3.9	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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？	3	3.9	4.4	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	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	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者がサービスを提供する上で重要だと思う項目をしっかりと頭に入れ、ご利用者様がご自宅で自分らしく長く生活していけるよう支援させていただきたいと考えます。そして、そのためにも日々自己研鑽を努め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。		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。		2.1	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。		2.1	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.1	11
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	10.4	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。		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。	■	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。		8.3	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。		4.2	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。		8.3	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	8.3	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。		0.0	14
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	10.4	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	16.7	1
15 事業所が近いこと。		4.2	9

平成27年度名古屋市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	
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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.1	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？	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	4.2	4.4	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	3.8	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	4.5
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	4.7	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？	4	4.2	4.6	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.3	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	3.9	4.2	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4

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	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。

施設内の通所・入所サービスの利用者様の意見が混在しているところもありますが、利用者様・家族様の意見を真摯に受け止めながら、在宅生活が安心して過ごすことが出来るように支援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。	■	11.0	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。		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。		6.8	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.5	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	5.1	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。	■	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。		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。		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。		3.4	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。		9.3	5
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.1	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。	■	5.1	7
13 急なサービス変更に対応してくれること。		10.2	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	16.1	1
15 事業所が近いこと。		4.2	11

平成27年度名古屋市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
2370900918	心春日和

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.8	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？	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	4.2	4.9	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？	5	3.8	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	4.5
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	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	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.7	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	3.9	4.7	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	4.4

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	52.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

評価項目については概ねできているとの評価をいただきましたが、サービスを利用する際の苦情相談窓口や、介護保険対象外のサービスについての説明ができていないとのご指摘もありました。今後は利用者様やそのご家族に対して資料を提示しながら丁寧に分かりやすい説明を心掛け理解していただくとともに、信頼を得られるよう努力していきます。これから今回の高評価を励みに事業所一丸となり、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。		9.5	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。		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。		8.6	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。		5.7	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。		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。	■	7.6	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。		1.0	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。		4.8	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。	■	13.3	2
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	9.5	3
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	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		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。	■	18.1	1
15 事業所が近いこと。		1.0	13

平成27年度名古屋市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？	3	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.3	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？	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	4.2	4.6	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	3.8	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	4.6	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？	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	4.4	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	4.6	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	4.8	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	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	3.8	4.6	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？	3	3.9	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.3	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	1	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	4.4	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	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	34.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

地域の皆様のお役に立てるよう、情報収集や相談支援に努めます。それを踏まえ、利用者様が安心して在宅生活を送ることが出来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。	■	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。		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。		6.0	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。	■	3.0	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。		6.0	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。		10.4	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。		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。		4.5	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。		11.9	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		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。	■	6.0	6
13 急なサービス変更に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。	■	17.9	1
15 事業所が近いこと。	■	4.5	10

平成27年度名古屋市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
2371201332	ケアプランぼちぼち

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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？	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	4.2	4.6	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？	2	3.8	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	4.7	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	4.6	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	4.7	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？	3	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	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	3.8	4.4	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？	3	3.9	4.4	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	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	4.4

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	56.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

併設サービスを持たない単独ケアマネ事業所として利用者本意のサービスを組み立てています。独立して8年目になります。基礎職が薬剤師と介護福祉士のケアマネ2人で(事業所加算はありません)時間外・休日の対応もさせていただいております。ユーザー評価も毎年行なっていますが今回大変厳しいご意見を頂戴しました。記載にあったように「担当者会議をやってない」「毎月印鑑もらいに来るだけ」は決してありませんが、そのように感じたのであればそれは私たちのコミュニケーション不足による責任だと思えます。今後決してそのようなご意見を頂戴することがないように真摯に受け止め毎日を励んでいきます。

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。	■	15.3	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。		5.9	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。		2.5	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.8	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		2.5	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。		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	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	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。		6.8	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。		11.9	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		7.6	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。	■	8.5	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。	■	13.6	2
15 事業所が近いこと。		1.7	12

平成27年度名古屋市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	4.1	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？	4	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	3.9	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？	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	4.2	3.7	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	3.8	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	4.1	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	4.6	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	4.2	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	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.1	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？	3	3.9	3.9	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	3.4	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	3.9	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	88.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

①回収率が低い(5割)。利用者の呼びかけが不足していた。次回は早めに呼びかけて利用者の参加率を高めていきたい。②当事業所の利用者本人の評価が、全事業所平均よりも若干低い(当事業所の利用者本人の評価 平均3.0)特に契約・サービス内容の説明・サービス担当者会議の説明が本人に充分なされていないと思われる。今後は「利用者本人に寄り添う活動」をこころがけていく。③利用者家族からは「速やかにサービス調整に対応している。話をよく聞いてもらっている。」等意見をいただくなど、一定の評価をいただいている。今後もさらに精進していきたい。

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。		16.1	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。		3.2	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。		11.3	2
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。	■	3.2	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。	■	6.5	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。	■	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。		4.8	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。	■	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。		8.1	6
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		6.5	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。		3.2	11
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		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。	■	9.7	3
15 事業所が近いこと。		4.8	9

平成27年度名古屋市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 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.2	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	4.4	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	4.2	4.4	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	3.8	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	4.1	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	4.6	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	4.5	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.1	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	3.9	4.2	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.0	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	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	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。

私たちは、これまで強みである「連携」を活かした情報収集・地域交流を通じて連携に取り組んでまいりました。また職員一人一人が資質向上を目指すために積極的に研修に参加して参りました。今後は、更に地域の特性を把握した上で、お客様の自立と尊厳を尊重し、個人情報への十分な配慮のもと連携を密にすることで、「地域の中での役割やそこから何ができるのか」を意識した業務に努力したいと考えます。

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。	■	11.5	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	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。		4.9	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.6	15
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。		4.9	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。	■	8.2	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。		4.1	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。		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。		6.6	6
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.9	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。	■	6.6	6
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	8.2	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	13.9	1
15 事業所が近いこと。		4.9	9

平成27年度名古屋市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 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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？	5	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	3.8	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？	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	4.2	4.3	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	3.8	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	4.5	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	4.9	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	4.7	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.3	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	3.9	4.4	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	3.8	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	4.4

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	8.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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の思いに寄り添い、出来ている、やっているつもりで終わらせず、利用者・家族の話をもじっくりと聞き、常に「振り返り」の姿勢をもち、ことあるごとに色々な情報や大切なことは何度も理解いただけるように説明し、安心感と信頼感を得ることの大切さを感じました。
介護保険外のサービスについてのユーザー評価が低かったため、保険外サービスについての説明・情報発信はもとより、サービス提供重要度のユーザー順位にも配慮して取り組むなど、特定事業所としてもっと努力する必要性を痛感しました。

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。	■	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。		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。		9.3	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。	■	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。		3.4	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。	■	7.6	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。		1.7	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。	■	8.5	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。		11.0	3
11 個人情報や絶対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。		7.6	7
13 急なサービス変更に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。	■	14.4	1
15 事業所が近いこと。		1.7	13

平成27年度名古屋市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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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？	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	4.2	4.6	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	3.8	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	4.7	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	4.7	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？	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	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.5	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？	3	3.9	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4

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	34.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

介護保険制度の情報、適切なケアプラン、費用負担の考慮が重要視され求められていることが、結果から読み取れた。ケアマネジャーの立場から見ると説明しているつもり、できているつもりと自分本位になっていなかったか、今一度振り返る必要がある。各自、出来ることを今すぐ意識して始めていく。また、介護保険制度の内容をしっかりと把握し医療知識を高めるなどスキルアップに努め、日頃より信頼されるような関係を作りながら、利用者様の希望する生活への実現を目指していきたい。

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。	■	14.3	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。		2.7	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。		8.9	3
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。	■	6.3	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。		3.6	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。		7.1	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。		5.4	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。		5.4	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。		5.4	7
11 個人情報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。	■	6.3	5
13 急なサービス変更に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。	■	17.9	1
15 事業所が近いこと。		4.5	12

平成27年度名古屋市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？	4	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.2	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？	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	4.2	4.2	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？	5	3.8	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	4.5
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	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	4.3	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？	5	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.3	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	3.9	4.1	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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？	4	3.9	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	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	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きます。ケアマネジャーが関るようになってもご家族様の介護負担は軽減されていないと感じている方が多いことがわかりました。訪問時にご利用者様、ご家族様のご意見、ご希望を伺い、介護保険内外のサービス、地域のサービスについても説明を十分行い、情報提供していきます。利用者様、ご家族様が希望する生活に少しでも近づくことができるような支援ができるケアマネジャーを目指して、日々研鑽し、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。	■	16.8	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。		4.2	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。		8.4	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。		6.3	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。	■	7.4	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。		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。		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。		5.3	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。	■	10.5	3
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.2	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。	■	4.2	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		6.3	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	15.8	2
15 事業所が近いこと。		1.1	14

平成27年度名古屋市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	
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	4.1	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	4.2	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？	4	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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？	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	4.2	4.6	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	3.8	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	4.5
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	4.9	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？	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.6	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	3.9	4.7	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4

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	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	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。

日頃よりご利用いただきありがとうございます。今回の評価にて、貴重なご意見を賜り厚く御礼申し上げます。お一つお一つ頂戴いただきましたお言葉は私どもを成長させていただけるお言葉だと職員一同真摯に受け止め、改善に努めさせていただきます。今後とも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。	■	11.7	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。		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。		2.1	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。	■	11.7	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。	■	4.3	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。		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。		2.1	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。		7.4	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。		8.5	5
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.3	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。	■	9.6	4
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		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。	■	21.3	1
15 事業所が近いこと。		0.0	15

平成27年度名古屋市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
2371000148	ケアプランセンター共愛

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 全 自 全
社 体 社 体
結 平 社 平
果 均 果 均

問	自 社 結 果	全 体 平 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	4.1	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？	4	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	3.9	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	3.7	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？	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	4.2	4.2	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	3.8	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	3.9	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	3.8	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	4.0	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？	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	4.5	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.0	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	3.9	4.1	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	3.8	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	4.4

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	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	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。

昨年に引き続き、問1、2、3の理解が不足していました。契約時に行う事が多いので、折に触れ再度説明・確認することを地道に続けていきたいと思えます。問21に関して、私達との意識の差を感じました。私達は、どちらかというとサービス重視でしたが、ユーザーはケアマネ個人に求める事を優先されています。より一層のケアマネのスキル向上に努める必要を感じました。ケアマネ間の情報共有しお互いの意識を高めあっていきたいと思えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。		10.8	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。		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。		5.8	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.5	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		13.3	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。	■	4.2	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	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	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	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。	■	6.7	7
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。	■	4.2	10
13 急なサービス変更に対応してくれること。		10.0	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		14.2	1
15 事業所が近いこと。		7.5	6

平成27年度名古屋市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
2371000247	フラワー園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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.5	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？	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	4.2	4.7	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？	5	3.8	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	4.5	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	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	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	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	3.8	4.4	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？	5	3.9	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.5	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	127	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	78.4%	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	82	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	64.6%	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、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	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。		4.3	9
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。	■	10.0	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。		2.4	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。	■	9.2	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。		1.6	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。		4.6	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。	■	11.1	3
11 個人情報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。		3.8	12
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。	■	16.2	1
15 事業所が近いこと。		4.3	9

平成27年度名古屋市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
2371001542	サフランのいえ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 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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？	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	4.2	4.7	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	3.8	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	4.6	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	4.9	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	4.7	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	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	3.8	4.5	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？	3	3.9	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	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	4.4	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	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	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。

当、事業所もご利用者様ご家族のおかげを持ちまして開設10年を迎えることができました。今回の評価結果を真摯に踏まえ、介護保険外のサービスについての情報提供にも心がけて行きたいと思います。今後も分かりやすい説明と丁寧な対応を心がけて信頼感の持てる事業所を目指していく所存です。

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。	■	12.8	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。		1.1	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。		3.2	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。		8.5	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。		3.2	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。	■	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。		3.2	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。		5.3	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。	■	9.6	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.3	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。	■	4.3	10
13 急なサービス変更に対応してくれること。		6.4	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	16.0	1
15 事業所が近いこと。		7.4	6

平成27年度名古屋市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

1.事業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 全
社 体
結 平
果 均
自 全
社 体
結 平
果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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	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	4.2	4.8	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	3.8	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	4.6	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	4.9	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	4.7	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	4.9	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.6	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	3.9	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4

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	60	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.4%	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	55	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	91.7%	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。

はじめに、大変お忙しい中、当事業所に関しましての評価にご協力下さいましたご利用者様及びご家族の皆様、心より感謝申し上げます。ご回答いただきました内容を拝見し、やはり私共ケアマネージャーが関わらせていただくことで、安心してご自宅での生活を送っていただける、ご家族におかれましては、安心して介護がしていただける、これが最重要であると改めて実感いたしました。皆様からの評価やお言葉のひとつひとつを真摯に受け止め、身体面や精神面に関してはもちろんのこと、あらゆる面でご利用者様、ご家族様がより良い環境の中で、日常生活を送っていただけるよう、個々を重んじた計画書作成に努めてまいりたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。	■	14.2	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。		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。		4.5	8
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。	■	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。		2.0	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。	■	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。		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。		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。		8.1	6
11 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。		4.0	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。		6.9	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	13.4	3
14 ケアマネージャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	15.4	1
15 事業所が近いこと。		2.4	12

平成27年度名古屋市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

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.0	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？	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	4.2	4.3	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	3.8	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	4.3	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	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	4.9	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.3	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？	3	3.9	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.6	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	23.4%	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	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。

ユーザー評価の上位に上げられた内容については、常に意識して対応するように、会議などでも話し合っている
ので、それ以外で何を求められるかを考えながら関わっていきたくと思っています。不満や苦情も、信頼されて
いるからこそ言ってもらえると思うので、真摯に受け止めて対応していきたくと思っています。

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。	■	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。		1.6	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。		6.6	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。		8.2	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。	■	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。		13.9	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。		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。		4.9	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。	■	10.7	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.1	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。		1.6	13
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	9.8	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		15.6	1
15 事業所が近いこと。	■	7.4	7

平成27年度名古屋市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
2371002185	株式会社ケアコンシェルジュ 居宅介護支援センターふおとりえ

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.7	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	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	4.2	4.7	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	3.8	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	4.9	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	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	4.6	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	5.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.5	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	3.9	4.4	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	4.4

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	33.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

株式会社ケアコンシェルジュの一部門である居宅介護支援センターふおとりえは平成28年1月から休止をさせていただいております。ご迷惑をおかけしてしまいまして申し訳ございません。今回の評価事業でご回答いただきましたご意見は社内全職員で共有し、急な状態変化やサービス変更にも速やかに行動しユーザーの皆様のお気持ちに沿ったご支援ができるように努めてまいりたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。	■	16.2	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。		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。	■	4.0	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.0	11
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。		1.0	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。	■	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。		0.0	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。		4.0	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。	■	15.2	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		6.1	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。		3.0	10
13 急なサービス変更に対応してくれること。		14.1	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	17.2	1
15 事業所が近いこと。		1.0	11

平成27年度名古屋市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	
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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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？	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？	5	4.2	3.9	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？	5	3.8	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	4.0	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	4.1	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	4.0	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	4.1	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	4.8	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	4.1	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	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	3.8	4.1	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	3.9	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、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	4.0	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	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。

ご多忙の中、当事業所に対して評価をいただき、ありがとうございます。良い点、悪い点ともに評価いただいたお声を忘れずに、これからも皆様に満足して頂ける支援ができるよう努めて参ります。利用者様の中にはサービス事業所に対して直接自身の希望を伝えづらいつわられている方もおられると思います。日頃の様子やご発言から事情を察して、快く介護保険サービスが受けられるように配慮していきたいと思ひます。又、ケアマネジャーの振る舞いに、焦りや心配をお掛けしてしまう言動があったようです。利用者様、家族様の優しさには感謝と有難さでいっぱいです。日々の業務を見直し、心と時間にゆとりが持て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。	■	19.2	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。		4.1	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。		2.7	11
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。	■	8.2	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。		4.1	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。	■	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。		4.1	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。		2.7	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。		9.6	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。		4.1	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	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。	■	16.4	2
15 事業所が近いこと。		1.4	14

平成27年度名古屋市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 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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	4.5	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	4.2	4.5	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？	5	3.8	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	4.5	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	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	4.5	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.5	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	3.9	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4	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	40.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善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踏まえて、ご利用者様や、ご家族様から暖かいおことばもいただきありがとうございました。ひとりひとりの状況に合わせた支援を心がけ「ケアマネジャーさんと会えてよかった。」と言っていたように今後も事業所全体で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。	■	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。		2.6	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。		2.6	10
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。		7.8	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。		5.2	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。		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。	■	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。		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。	■	8.7	5
11 個人情報情報を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。	■	6.1	7
13 急なサービス変更に対応してくれること。		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。	■	16.5	2
15 事業所が近いこと。		1.7	13

平成27年度名古屋市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 全
社 体
結 平
果 均
自 全
社 体
結 平
果 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	4.1	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？	3	4.2	3.0	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	4.4	3.5	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	3.8	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	3.6	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？	3	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？	3	4.2	3.7	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	3.8	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？	3	4.4	3.6	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？	3	4.8	3.9	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	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？	3	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？	3	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？	3	4.2	4.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	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？	3	3.8	3.6	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？	3	3.9	3.6	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	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	3.3	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	3.7	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	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	42.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

自分自身では、最善と思っけていても、利用者やその家族様にとっては、思わぬ点でその意図とは違った見方をされているのだという事に、改めて気づかされた思いがしています。今後、より慎重に言動に気をつけ、少しでも利用者やその家族にとって、より分かりやすく「介護保険」「介護サービス」について説明できる様にしていこうと思います。又、利用者やその家族のサービス事業者に対しての「思い」や「意向」「訴え、希望要望」等を、代弁者として事業者側に伝えていく事ができる様にも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。	■	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。		10.6	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。		1.5	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。		4.5	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。		4.5	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。		9.1	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。		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。	■	1.5	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。	■	12.1	4
11 個人情報をお絶対にお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。		6.1	7
13 急なサービス変更におすぐ対応してくれること。		13.6	2
14 ケアマネジャーの対応にお安心感・信頼感があること。	■	16.7	1
15 事業所が近いこと。		4.5	8

平成27年度名古屋市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
2371003506	ケアプラン導夢

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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？	4	4.3	4.8	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？	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	4.2	4.5	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	3.8	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	4.5
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	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	4.7	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？	3	4.2	4.3	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	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	3.8	4.3	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	3.9	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	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	4.7	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	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	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	26.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご指摘頂いた結果をもとに、弊社内で改善にむけた会議・意見交換を行い、より良いサービス提供に向かうように努力してまいります。より分かりやすく、より伝わるケアマネジメントを目指して。今後とも、ご指導の程、よろしくお願ひ申し上げます

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。		10.0	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	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	7
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。	■	20.0	1
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	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。	■	15.0	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。		0.0	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	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。	■	20.0	1
11 個人情報情報を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。		0.0	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	10.0	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	15.0	3
15 事業所が近いこと。		5.0	7

平成27年度名古屋市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 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	-	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	4.2	-	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	4.4	-	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、事業所の担当者はすばやく、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？	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	-	4.6
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	4.2	-	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？	5	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
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？	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？	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	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	3.8	-	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？	5	3.9	-	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	-	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	-	4.2
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

2.ユーザー(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	54.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、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。	■	12.3	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。		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。	■	8.2	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。		9.6	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。		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。	■	9.6	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。	■	1.4	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。		1.4	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。		13.7	2
11 個人情報情報を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。		1.4	11
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		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。	■	17.8	1
15 事業所が近いこと。		0.0	14

平成27年度名古屋市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		ユーザー(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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.3	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	4.7	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	4.2	4.7	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？	5	3.8	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	4.7	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	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	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	3.8	4.4	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？	5	3.9	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	4.4

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	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	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。

契約書や重要事項説明書の説明についてや苦情相談窓口の説明などについてのわかりやすさの評価が低かった。これは契約時の時のことが「覚えていない」などの理由であり、特に高齢者にとってわかりやすい言葉で丁寧に説明することが必要と感じた。また、説明項目が多いため1項目ずつ読んで説明するのではなく利用者の理解度を確認しながら、また事例などを交えながらの説明にも心がけたい。ケアマネジャーの言葉使いや態度についてや、利用者や家族の希望を踏まえたケアプランの作成については評価が高く、日々の対応が誠実に行っていることへの評価と受け取り今後も継続し利用者本位のケアプラン作成に努めていきたい。

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。	■	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。		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。		6.3	6
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。		9.5	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。		6.3	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。		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。		8.4	5
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.2	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。	■	3.2	11
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		5.3	9
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	16.8	1
15 事業所が近いこと。		6.3	6

平成27年度名古屋市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 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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？	4	4.2	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？	4	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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？	4	4.3	4.2	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？	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？	5	4.2	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	3.8	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	4.5
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	4.6	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	4.2	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	4.3	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	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	3.8	4.2	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	3.9	4.2	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	4.4

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	13.5%	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。

今後も一層、ケアマネジャーが迅速かつ丁寧な対応をして、お客様、ご家族から要望をお話ししてもらいやすい関係づくりに取り組みます。また、制度や契約時の説明では、お客様にわかりやすい話し方や言葉選びをいたします。

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。	■	11.8	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。		5.5	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。	■	8.2	5
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。		7.3	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。		4.5	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。	■	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。	■	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。		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。		13.6	1
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.6	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。		2.7	13
13 急なサービス変更に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。	■	11.8	2
15 事業所が近いこと。		6.4	8

平成27年度名古屋市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

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、[-]

質問	自 社 結 果	全 体 平 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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？	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	4.2	4.4	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	3.8	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	4.5
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	4.9	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	4.6	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	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	3.8	4.3	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	3.9	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4

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	38.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

「ケアマネジャーは、ご本人やご家族の生活の希望を聞き、状況を考えて上でケアプランを作成している。」「ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアプランの変更など、適切に対応している。」等良い評価を頂いたところは引き続き心がけて行きます。また、低い評価だった「介護保険の対象にならないサービスについての説明。」の項目は真摯に受けとめ、今後の支援に役立てます。更に地域の情報を集め、何時でも情報を提供できるように体制を整えて行きます。自由記載欄では 精神的なケアで心強い。身体的にも精神的にも家族の負担の軽減に役立っている趣旨のコメントがありました。この評価を糧にこれからも心して支援していきます。

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。	■	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。		3.6	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。		5.1	9
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。		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。	■	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してくれること。		6.6	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。		2.2	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。		2.9	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。		10.2	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	7.3	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。	■	8.8	5
13 急なサービス変更に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。	■	15.3	1
15 事業所が近いこと。		1.5	14

平成27年度名古屋市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、[-]

質問	自社結果	全体平均	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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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？	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	4.2	4.5	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	3.8	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	4.7	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	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	4.9	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	4.5	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	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	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	3.8	4.2	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	3.9	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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？	4	3.9	4.2	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	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	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。

概ね良い評価をいただきましたが、評価結果から、問8の介護保険の対象にならないサービスについて、ご本人やご家族に十分に伝えきれていないことがわかりました。介護サービスの説明と同じように、他の制度についても紙面での説明や、制度の説明文書をお渡ししていけるようにしていきたいと思います。また、事業所の対応にご満足いただけていない状況があることもわかりました。なかなか口に出してもらえない苦情や介護への不安があることを認識し、業務に反映させ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。	■	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。		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。		8.2	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.8	12
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。		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。		12.7	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。		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。		5.5	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。	■	8.2	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。		4.5	10
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	10.0	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	15.5	1
15 事業所が近いこと。		2.7	11

平成27年度名古屋市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
2371100187	ケアマネージメント薬局アルファ

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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？	4	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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？	5	4.3	4.8	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？	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	4.2	5.0	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	3.8	5.0	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	5.0	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	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？	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	5.0	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	3.9	5.0	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	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	4.4

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	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。

これからも利用者様の立場に立った視点での支援の提案をさせていただき所存です。

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。	■	0.0	10
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。		17.6	1
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		5.9	7
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	5.9	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。	■	11.8	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。		5.9	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	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。		11.8	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。	■	11.8	3
11 個人情報情報を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。	■	0.0	10
13 急なサービス変更に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。		17.6	1
15 事業所が近いこと。		0.0	10

平成27年度名古屋市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 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.2	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？	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	4.2	4.5	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	3.8	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	4.5	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	4.7	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	4.7	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？	4	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.6	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	3.9	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	4.4

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	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	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。

ご利用者の皆様、ご家族様には、いつも大変にお世話になっております。ご意見の全てに、しっかりとお応えできない事もあるかと思いますが、少しでも実現できるように努力していきたいと考えております。特に、サービスの利用に関しまして、急な対応、変更を承っているつもりでしたが、もう少し寄り添い、踏み込んだ対応をどのようにしていったらよいか検討していきたいと思っております。皆様のご意向、希望を介護保険サービス始め、今後は名古屋市の総合事業サービスも始まる為、円滑に調整していけるよう尽力してまいります。皆様の評価が、大変大きな励みとなりました。更なる向上に尽力してまいります。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。	■	12.2	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。		4.4	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。		6.7	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.2	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	2.2	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。	■	5.6	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。		7.8	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。		5.6	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。		6.7	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。		8.9	4
11 個人情報情報を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。		1.1	15
13 急なサービス変更に対応してくれること。		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。	■	16.7	1
15 事業所が近いこと。		4.4	10

平成27年度名古屋市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

事業者自己評価		ユーザー(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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.2	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？	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	4.2	4.4	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？	2	3.8	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	4.5	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	4.9	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？	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？	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	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.3	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？	3	3.9	4.4	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	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	4.2	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	17.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

貴重なご意見を頂きありがとうございました。
ご意見の中でも特に「分かりやすい説明」「利用者様が充実感を持てるサービス担当者会議」について満足度が低いという、課題をご指摘頂きました。今後は分かりやすい説明が行えるように、知識と伝える力を向上させると共に、利用者様が沢山発言できるサービス担当者会議の開催を目指し、事業所内研修を重ねて参ります。合わせて、費用の負担感の確認を行い、適正なサービスを組み合わせしていく様に致します。

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。	■	12.3	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。		7.7	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。	■	9.2	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。	■	6.2	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。		7.7	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。		13.8	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。		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。		7.7	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。	■	3.1	12
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.5	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。		7.7	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		4.6	11
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	9.2	3
15 事業所が近いこと。		6.2	9

平成27年度名古屋市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

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.0	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？	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	4.2	4.4	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	3.8	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	4.5
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	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	4.6	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？	4	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.5	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	3.9	4.4	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.3	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	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	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。

職員が既に力を入れている業務にもかかわらず、契約書や重要事項説明書などの説明が不十分といった結果となっている。事業所の対策として、新人職員は、これまで通りじっくりと演習をした上で、実施することを継続して行い、新たに定期的に別のケアマネが同席する方法で、職員同士で技術面の助言ができる機会を作っていきます。ケアマネ技術として、初期段階のインテーク、アセスメントなどを同時進行で行う事で、ご利用者様より書類に対する質問を受ける事が不十分だった可能性が高いと考え改善し、契約成立後も折りあるごとに契約内容に触れて説明して行く事で、介護保険外のサービスについての説明も行っ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。	■	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。		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。		3.4	11
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。		5.9	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。		2.5	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。	■	11.0	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。		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。		10.2	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。	■	5.9	7
11 個人情報情報を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。		4.2	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	10.2	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	16.1	1
15 事業所が近いこと。		6.8	6

平成27年度名古屋市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

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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	4.7	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	4.2	4.4	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	3.8	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	4.5
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	4.7	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	4.6	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.4	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	3.9	4.2	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	4.1	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	31.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

貴重なご意見ありがとうございました。今回の評価結果において、苦情相談窓口等の説明が不十分であったり、ご利用者様やご家族様のご意見やご要望の傾聴不足を再認識できました。今後、丁寧な説明を行うなど内容に対し適切な助言ができていないかの振り返りを心掛け、柔軟で早急な対応ができるよう一層の努力をまいります。「信頼感」「安心感」を深め、ご利用者様やご家族様に対し、適切なサービス利用をして、望まれる生活が送れるよう、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。	■	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。		4.3	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。		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	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	5.3	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。		2.1	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。		8.5	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。		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。	■	10.6	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。		11.7	3
11 個人情報情報を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。	■	6.4	6
13 急なサービス変更に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。	■	14.9	2
15 事業所が近いこと。		4.3	10

平成27年度名古屋市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

事業者自己評価		ユーザー(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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4	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？	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	4.2	4.4	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	3.8	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	4.5
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	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	4.4	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	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.2	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？	3	3.9	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	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	4.4

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	83.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	43.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

アンケートにお答えいただいたご利用者様・ご家族様には、真摯にご意見をくださり感謝いたします。今回の評価を見ると、介護保険の適用以外のサービスについてご利用者の皆様になかなか情報提供ができていないのだなと感じました。地域の有効なサービスについて情報を収集するとともに皆様が活用しやすいように提案していくことができるように今後学んでいきたいと思っております。また通常の介護サービス計画書についてもわかりやすく、皆様の生活の指標となるような計画書を提案できるようにしたいです。いただいたご意見を少しでも皆様に還元できますように励んでまいりますので、今後ともどうぞ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。		15.4	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。		1.9	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。		3.8	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。		0.0	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。	■	1.9	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。	■	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。		0.0	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。		9.6	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。	■	3.8	8
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.9	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。	■	5.8	7
13 急なサービス変更に対応してくれること。		13.5	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	23.1	1
15 事業所が近いこと。		9.6	4

平成27年度名古屋市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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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	4.6	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	4.2	4.2	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？	5	3.8	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	4.5
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	4.2	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	4.1	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	4.6	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	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	3.8	4.3	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？	5	3.9	4.7	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	4.4	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	15.4%	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	43.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度のユーザー評価の結果、契約時に説明させて頂く契約書や重要事項説明書の内容、個人情報の扱い、苦情受付窓口に関する項目に関し、更なる説明が必要である事が分かりました。この点に配慮しつつ、毎月の訪問時に適宜情報提供させて頂こうと思います。
また、介護保険外サービスの情報提供も課題と感じております。来年度の総合事業制度の内容と合わせ、情報提供が出来るよう自己研鑽に励み、ご利用者とご家族様の生活を支援させて頂きます。今後も、地域包括ケアシステムの実現に向け、民生委員や様々な機関と連携を図り、地域の方々が安心して生活でき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。	■	13.8	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。		5.2	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。		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	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		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。		3.4	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。	■	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。		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。	■	1.7	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。		8.6	5
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		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。		3.4	9
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	12.1	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	20.7	1
15 事業所が近いこと。		5.2	7

平成27年度名古屋市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

事業者自己 評価	ユーザー (利用者) 評価
自 社 結 果	自 社 結 果
全 体 平 均	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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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？	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	4.2	4.2	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	3.8	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	4.5
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	4.5	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	4.5	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.1	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	3.9	4.2	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4

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	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	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。

ケアマネジャーを含めてサービス事業者選択の自由説明と、介護保険サービス以外の社会資源情報の収集、活用に配慮しながら、不満・苦情に丁寧に対応いたします。今後も希望した生活を目指すケアプランの作成と生活に対する不安が少しでも軽減できるように、安心感、信頼していただけるようなケアマネジャー、事業所を目指して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。		11.7	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。		6.7	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。	■	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。		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	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。	■	10.0	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。		0.8	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。		10.8	3
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	11
13 急なサービス変更に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。	■	16.7	1
15 事業所が近いこと。	■	6.7	6

平成27年度名古屋市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
2371102084	くすの木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？	---	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？	---	4.2	-	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	-	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	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？	---	4.3	-	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？	---	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？	---	4.2	-	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？	---	3.8	-	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	-	4.5
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？	---	4.8	-	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
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	-	4.6
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
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
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	---	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？	---	3.8	-	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？	---	3.9	-	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	---	4.1	-	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	-	4.2
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	-	4.4

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	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	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	15.4%	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、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	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。		11.8	3
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。		5.9	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。		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。		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。		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。		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。		11.8	3
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。		11.8	3
13 急なサービス変更に対応してくれること。		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。		17.6	1
15 事業所が近いこと。		0.0	10

平成27年度名古屋市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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	3.9	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	4.4	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	4.2	4.0	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	3.8	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	4.4	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	4.6	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	4.0	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	4.3	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	4.3	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	4.4	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.3	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	3.9	4.1	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4

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

3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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。今後も個人情報の取り扱いや、日頃お渡しする書類の内容について、利用者様やご家族にきちんとお伝えできるようわかりやすい説明を心がけていきます。利用者様、ご家族から日常の様子、サービスの提供状況などよくお聞きし、関係事業所との連携を図っていきます。また、制度をはじめ、地域にあるさまざまなサービス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。	■	13.3	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。		4.7	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。		3.9	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。		7.8	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。	■	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。		3.9	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。		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。	■	8.6	5
11 個人情報を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。	■	6.3	7
13 急なサービス変更に対応してくれること。		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。	■	13.3	1
15 事業所が近いこと。		3.9	11

平成27年度名古屋市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

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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？	3	4.3	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？	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	4.2	4.4	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	3.8	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	4.5	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	4.9	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	4.7	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	4.6	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？	3	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	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	3.8	4.2	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？	3	3.9	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	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？	3	3.9	4.1	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	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	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。

地域の特性、地域にあるさまざまなサービス事業所、幅広い資源について、情報の理解把握と連携を深めて、利用者さんご家族が望まれている生活の意向・目標に見合う適したケアプラン内容をご提案できるよう今後も努めたいと思います。また、わからないことや不安に感じていることの気づき、それらに対するていねいな対応を今後も心がけたいと考えます。

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。	■	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。		4.0	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。		4.0	10
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。		10.3	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	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。	■	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。		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。	■	6.3	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。	■	8.7	5
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		7.1	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。		7.1	7
13 急なサービス変更に対応してくれること。		11.1	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	15.1	1
15 事業所が近いこと。		4.0	10

平成27年度名古屋市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 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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？	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	4.2	4.5	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	3.8	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	4.5
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	4.9	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	4.3	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	4.8	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	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.2	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	3.9	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.3	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	9.1%	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。

貴重なご意見やあたたかいお言葉の数々を賜り、誠にありがとうございます。今回のユーザー評価事業や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、ご家族様の思いにそったチームケアで、さらに信頼される事業所を目指してまいります。また、「あなたらしさを応援」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、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との連携を深めつつ、福祉のまちづくりへと展開していきます。

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。	■	16.2	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。		3.6	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。		5.4	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。		7.2	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。		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。	■	5.4	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。		1.8	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。		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。		9.9	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.5	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。	■	4.5	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	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。	■	17.1	1
15 事業所が近いこと。		4.5	9

平成27年度名古屋市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 全
社 体
結 平
果 均
自 全
社 体
結 平
果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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？	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？	5	4.2	4.5	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	3.8	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	4.4	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	4.6	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？	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	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.4	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	3.9	4.4	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4

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	25.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

「①相手の立場にたった分かりやすい説明」「②費用負担を考慮した適切なサービスの組み合わせ」を課題に挙げ、取り組んできました。しかし、今回の結果が前年度と比較し全体的に低い結果となりました。①については、説明力向上のために所内勉強会等で訓練を積み重ね、相手に伝わるよう丁寧な説明を心がけます。特に制度改正時には丁寧な説明を行います。②については、制度改正に伴い2割負担になった影響も大きいと考えます。ご本人やご家族の意向を的確に把握すること、サービス内容の納得や満足度を常に確認すること、状況に応じ費用負担に合わせたプランを見直すことに努めます。そして、よりよいケアマネジメントの提供を目指します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。	■	10.2	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。		4.4	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。		5.1	8
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。		8.8	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。	■	2.9	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。		10.9	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。	■	2.9	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	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。		7.3	6
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	5.1	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。		5.8	7
13 急なサービス変更に対応してくれること。		11.7	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	15.3	1
15 事業所が近いこと。		4.4	10

平成27年度名古屋市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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	5.0	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	4.7	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	4.2	4.7	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？	5	3.8	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	4.5
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	4.9	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	4.8	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	4.9	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.5	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	3.9	4.4	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	4.4

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	12.6%	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。

利用者様、ご家族様から貴重なご意見、また高い評価を頂くことができました。職員一同、皆様にご満足頂ける事業所を目指して一層の努力をしていきたいと思っております。今後の課題としては、利用者様へ自立支援の考え方に基づいたサービス提供について理解して頂けるよう、引き続き具体的な説明に努めてまいります。また定期訪問の際に利用者様、ご家族の思いに傾聴して信頼関係を築く事、介護サービスに対して不満が生じた時には事業所と連携して改善に努める事で、本人様だけでなく、日ごろから介護に携わって下さっているご家族様の負担軽減につながるような支援に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。	■	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。		5.2	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。		8.2	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。		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。		3.1	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。	■	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。		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。		4.1	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。	■	7.2	7
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.2	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。		6.2	8
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。	■	15.5	1
15 事業所が近いこと。		5.2	9

平成27年度名古屋市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	自 社 結 果
全 体 平 均	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	自 社 結 果	全 体 平 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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？	3	4.3	4.7	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？	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	4.2	4.6	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	3.8	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	4.7	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	4.9	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	4.6	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	4.6	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	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	3.8	4.2	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？	3	3.9	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	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	4.3	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	12.5%	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。

課題として「契約や苦情窓口のわかりやすい説明」「介護保険外サービスの情報提供」があがりました。説明力の向上のための研修と介護保険外サービスのパンフレット作成し情報提供をしていくことを事業所内で話し合いました。これからもみなさまの声に耳を傾けてレベルアップに努めます。

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。	■	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。		3.7	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。		6.0	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。		8.2	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。		6.0	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。	■	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。		3.7	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。	■	4.5	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。		8.2	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.2	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。		3.7	11
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	8.2	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	17.2	1
15 事業所が近いこと。		4.5	9

平成27年度名古屋市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

事業者自己評価		ユーザー(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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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？	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	4.2	4.7	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	3.8	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	4.5
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	4.9	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	4.6	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.6	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	3.9	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4

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

問8介護保険外サービスの説明、問11サービス担当者会議での意見の聞き取り、問15専門家としての情報提供で「できていない」という回答を各1件ずつ頂きました。毎年、介護保険外サービスの説明については「できていない」という評価を頂いており、きちんと理解頂ける説明を心がけていますが、こちらが説明したと思っけていても、利用者様にきちんと理解して頂けなければ、聞いていない、できていないことと同じことです。「できていない」という利用者様の声を真摯に受け止めて、より利用者様の立場に立った分かりやすい説明、対応を心がけ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。	■	9.4	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。		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。		6.3	6
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。		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。	■	3.1	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。	■	10.4	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	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	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。		6.3	6
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.2	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。		6.3	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		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。	■	17.7	1
15 事業所が近いこと。		2.1	14

平成27年度名古屋市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 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.3	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？	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	4.2	4.5	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	3.8	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	4.5
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	4.7	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.5	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	3.9	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4

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	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	87.5%	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	92.9%	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。

ユーザー(利用者)評価点数よりも全体で10点、全体平均よりも9.4点上回ることができました。評価20項目のうち19項目においても同様でした。事業者と利用者の意識の差(重要度)については乖離がありませんでした。このような評価を頂き、とても嬉しく思います。さて今回、ご指摘を頂きました、サービス利用時間の厳守やサービス内容の説明を行うよう、各事業者に対して周知します。衝突事故時の対応については施設内で再検討し、今後は信頼を得る方法に改善できるよう努めます。また、相談時には周囲に配慮をし、秘密厳守を徹底していきます。ご利用者様・ご家族様の信頼を得られるよう、今後も業務に取り組んでいきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。	■	11.8	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。		7.3	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。		2.7	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。		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。		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。		4.5	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。		3.6	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。		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。	■	10.9	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.5	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。	■	8.2	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	10.0	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	14.5	1
15 事業所が近いこと。		8.2	5

平成27年度名古屋市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

1. 事業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 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

問	自 社 結 果	全 体 平 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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	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	4.2	4.6	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	3.8	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	4.5
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	4.7	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？	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	4.6	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.5	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？	5	3.9	4.6	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4	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	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	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	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>介護者、要介護者それぞれよりお話を伺い、双方にとって満足のできる様なプランの作成が行えるように心がけています。また、利用者の希望に沿ったサービスが提供できるようにサービス事業者ともよく連絡を行い常に最適な介護サービルを提供できるように努力していきます。</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。	■	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。		2.0	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。		11.8	3
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.0	10
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.9	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。		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。		2.0	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。	■	3.9	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。		9.8	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.9	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。	■	2.0	10
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	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。	■	19.6	1
15 事業所が近いこと。		2.0	10

平成27年度名古屋市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	
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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.5	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？	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	4.2	4.5	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	3.8	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	4.4	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	4.4	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？	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	4.6	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	4.6	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.4	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	3.9	4.4	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	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	4.4

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	33.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ユーザー評価(利用者)評価につきまして、自社結果と全体平均については1.8ポイント低い結果でありました。問10は、必須の内容なので訪問日時はしっかり確認・把握してゆきご迷惑をお掛けしない様にしたいと考えます。また、訪問やお電話での対応など私どもの対応については意識をしてゆき言葉遣いや態度について悪く思われないように適宜気をつけたい所存であります。問18は、御家族様や本人様からの質問や応対について受け答えができる様に気をつけたいと考えます。問19は基本的に自立支援の考えを持ちながら本人の意向に配慮して支援をしてゆきたいと思えます。携わらせていただく中で満足を得られるように頑張りたいと思えます。

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。	■	9.7	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。		2.9	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。		5.8	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。		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。		4.9	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。		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。		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。		3.9	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。	■	9.7	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		6.8	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。	■	7.8	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	12.6	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	16.5	1
15 事業所が近いこと。		2.9	12

平成27年度名古屋市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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.6	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？	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	4.2	4.6	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	3.8	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	4.7	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	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	4.9	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.8	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	3.9	4.8	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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？	4	3.9	4.8	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	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	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	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。

ご利用者様、ご家族様、この度のユーザー評価のご協力ありがとうございました。評価については、概ね良好との結果で一安心しております。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、信頼に応えられるよう親切・丁寧な対応に努め、今後益々安心と信頼を寄せていただけますよう励んでまいります。

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。	■	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。		4.7	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	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。		9.4	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。		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。		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。		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。	■	6.3	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。	■	7.8	6
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.6	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。		6.3	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。	■	17.2	1
15 事業所が近いこと。		4.7	9

平成27年度名古屋市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
2371201258	福祉の幸 ケアプラン鶴里

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.5	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？	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	4.2	4.3	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	3.8	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	4.5
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	4.7	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	4.4	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？	4	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.3	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	3.9	4.4	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	4.4

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	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	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。

弊社は3年に1度参加させて頂いており、3年前と比べるとユーザーからの評価は全体的には上昇しております。が、まだまだすべてのご利用者様にご満足いただいているわけではなく、今回のアンケートでも介護保険外のサービス説明が不十分だったり、ご本人様からのお話を聞き取れてない部分(家族とだけ話して帰るとのコメントあり)など改善すべき点がいくつか見つかりました。今回の評価結果を参考に、ご利用者様、ご家族様に安心感、信頼感を持っていただけるようにスタッフ一同自己研鑽に努めて参ります。

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。	■	11.8	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。		2.7	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。		3.6	9
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。		1.8	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。		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。	■	14.5	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	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。		3.6	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。	■	9.1	5
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。		5.5	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	12.7	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	18.2	1
15 事業所が近いこと。		4.5	8

平成27年度名古屋市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
2371201274	ケアサポート ほほえみ

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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.3	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	4.9	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	4.2	4.6	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	3.8	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	4.5
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	4.7	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	4.3	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	4.8	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	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	3.8	4.6	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？	5	3.9	4.7	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	4.4

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	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	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	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。

サービスの利用、提供等について、わかりやすく丁寧に説明し、ご本人、ご家族に理解して頂けていると思っていたが、しっかり伝わっていない事が思った以上にあったので、説明の方法等を研修等を行って改善していきたいです。また、ボランティアや有償サービス等の介護保険外のサービスについて、これまで以上に情報収集を行い、地域資源を活用し、提供できるようにしていきたいです。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。	■	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。		8.6	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。		8.6	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。	■	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。	■	2.9	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。		17.1	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。		2.9	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。		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。		2.9	9
13 急なサービス変更に対応してくれること。		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。	■	11.4	3
15 事業所が近いこと。		5.7	7

平成27年度名古屋市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

事業者自己
評価
ユーザー
(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	自 社 結 果	全 体 平 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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？	3	4.3	4.0	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？	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	4.2	4.3	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？	5	3.8	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	4.5
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	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？	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？	5	4.2	4.5	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.4	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	3.9	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.3	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	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	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	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ケアマネジャーの提案が一方的にならないように、ご本人様のご希望に沿った計画とそれに伴う費用についてを分かりやすく説明し、いくつかの選択ができるように、いっそう努力していきたいと思ひます。また、介護サービスと地域市民の主体的な取り組みとの組み合わせも視野にいれながら、地域で孤立しない支援を目指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。	■	10.9	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。		3.6	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。		7.3	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。		7.3	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。		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。	■	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。		7.3	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	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。		3.6	11
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.3	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。	■	5.5	10
13 急なサービス変更に対応してくれること。		10.9	2
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	11

平成27年度名古屋市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 全
社 体
結 平
果 均
自 全
社 体
結 平
果 均

問	自 社 結 果	全 体 平 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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？	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	4.2	4.4	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	3.8	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	4.5
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	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？	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	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	3.8	4.6	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？	2	3.9	4.7	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4	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	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	48.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	62.1%	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。

評価結果については楽しみな反面、怖さもありますが、ご利用者様やご家族様からの貴重なご意見を頂ける機会であり、また業務の振り返りの機会でもあります。真摯に受け止め、より質の高いサービスが提供できるよう努めていきたいと思っております。スタッフの皆様、今年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。		14.7	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。		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。		2.7	11
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。		5.3	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。	■	4.0	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。	■	14.7	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。		2.7	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。		4.0	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。	■	8.0	6
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.0	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。		10.7	4
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	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。	■	16.0	1
15 事業所が近いこと。		0.0	15

平成27年度名古屋市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

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.2	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	4.6	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	4.2	4.5	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	3.8	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	4.5
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	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	4.6	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	4.6	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	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	3.8	4.2	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	3.9	4.1	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	4.3	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	9.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

苦情窓口、個人情報の取り扱い等、9項目にわたり評価が低い部分がありましたので、訪問時やご家族が集まる会議等確認及び情報の提供をしていくよう共通意識持つようにしました。また、自由記載にてご意見いただいたことも真摯に受け今後にかか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。		9.8	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。		2.0	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。		6.9	8
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。		9.8	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。	■	7.8	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。		9.8	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。		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。	■	5.9	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。	■	7.8	5
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		7.8	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。	■	2.9	12
13 急なサービス変更に対応してくれること。		6.9	8
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	14.7	1
15 事業所が近いこと。		3.9	11

平成27年度名古屋市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

事業者自己
評価
ユーザー
(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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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？	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	4.2	4.3	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	3.8	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	4.5
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	4.9	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？	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	4.6	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	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	3.8	4.1	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	3.9	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.2	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	15.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者様から介護保険外のサービスやサービス事業者の選択についての説明が十分ではないとの評価を頂きました。契約時の説明だけでなく担当者が支援させて頂く中で必要に応じて適切な説明に心がけて参りたいと思います。また自由記載の中に、訪問系サービスで親しくなると聞きたくない発言があるとの意見や退院当初や事業所訪問時は不安が大きく、経験で決め付けず介護する立場になって考えてほしいとの意見を頂きました。モニタリング訪問時にサービス提供事業所への苦情など十分な傾聴に努めたり、初回面接時は利用者様がケアマネに求めている安心感、信頼感を持って頂けるように一層利用者様の思いに寄り添った支援をさせて頂く所存です。

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。	■	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。		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。		6.5	6
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。		9.8	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。		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。	■	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。		2.2	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。		7.6	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。		4.3	10
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。	■	2.2	12
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。	■	18.5	1
15 事業所が近いこと。		2.2	12

平成27年度名古屋市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	建国ビハーク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 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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？	4	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4	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？	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	4.2	4.6	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	3.8	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	4.7	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	4.8	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？	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	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	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	3.8	4.5	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？	3	3.9	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.3	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	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。

「月に1回の計画書を持ってきてだけ・・・」「情報連絡をよろしく・・・」というユーザーからの意見がありました。今後は、利用者と家族の意見をじっくりと聞き、安心感と信頼感を持っていただけ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。	■	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。		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。		9.2	6
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。	■	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。		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。	■	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。		1.8	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。		4.6	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。	■	11.9	3
11 個人情報情報を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。	■	5.5	7
13 急なサービス変更に対応してくれること。		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。		18.3	1
15 事業所が近いこと。		3.7	11

平成27年度名古屋市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、[-]

質問	自 社 結 果	全 体 平 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	4.1	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	4.2	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？	3	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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？	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	4.2	4.3	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	3.8	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	4.5
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	4.6	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？	3	4.2	4.5	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.3	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	3.9	4.1	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4

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	90	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	58	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	64.4%	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。

契約書・重要事項説明書の説明時に 苦情の窓口、個人情報の取り扱い肩の説明が分かりにくい又は説明不足があり出来ていないの評価を頂きました。先回の評価に比べ減少している状態ではありますが 今後もより分かりやすい言葉を選ぶと同時に理解をしていただけたかを 確認しながら進めて行きたいと考えます。又介護保険対象外の情報発信を積極的に行き事でご利用者、ご家族共に満足のいく在宅生活をしていただけるように 今後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。	■	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。		3.5	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。		4.0	9
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。		5.3	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。		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。		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。		3.1	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。	■	10.6	3
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.1	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。	■	7.5	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	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。	■	16.7	1
15 事業所が近いこと。		5.3	7

平成27年度名古屋市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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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？	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	4.2	4.5	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	3.8	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	4.5
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	4.9	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？	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.5	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	3.9	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.5	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	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	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。

知識や技術の不足から、十分な支援ができないことがありました。事業所全体の技術・知識力を高めてゆく努力をいたします。皆様からの温かいお言葉を励みに、在宅生活が1日も長く続けていただける支援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。	■	11.0	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。		8.8	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。		2.2	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.9	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。		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してくれること。	■	9.6	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。		2.2	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。		2.9	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。	■	11.0	2
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。		5.9	7
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	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。	■	16.9	1
15 事業所が近いこと。		2.9	10

平成27年度名古屋市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
2371300936	医療法人きとうクリニック居宅介護支援事業所紙ふうせん

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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？	3	4.3	4.5	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？	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	4.2	4.5	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	3.8	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	4.3	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	4.7	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	4.7	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	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.4	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	3.9	4.4	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.3	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	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	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。

今回の結果を受け、分かりやすく説明をするように心掛け、住み慣れたご自宅で安心して生活を続けて頂けるように努めてまいります。また、ご利用者様、ご家族様より、信頼される事業所をめざし、質の高いサービスを提供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。	■	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。		1.4	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。		5.7	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。		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。		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。	■	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。		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。		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。	■	2.9	10
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.4	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。		10.0	5
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	11.4	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	18.6	1
15 事業所が近いこと。		4.3	8

平成27年度名古屋市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 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	-	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	4.2	-	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	4.4	-	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、事業所の担当者はすばやく、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？	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	-	4.6
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	4.2	-	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？	5	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
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？	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？	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	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	3.8	-	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？	5	3.9	-	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	-	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	-	4.2
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

2.ユーザー(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。

4.サービスの提供または利用にあたり、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。	■	14.9	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。	■	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。	■	7.4	5
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。		7.4	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。		6.6	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。		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。		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。		4.1	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。		7.4	5
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	2.5	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。		2.5	12
13 急なサービス変更に対応してくれること。		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。	■	13.2	2
15 事業所が近いこと。		5.0	9

平成27年度名古屋市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	4.1	-	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	4.2	-	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	4.4	-	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、事業所の担当者はすばやく、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	-	4.4
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？	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	4.2	-	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	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
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？	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
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	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	3.8	-	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	3.9	-	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	-	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	-	4.4

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	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	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。	■	11.2	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。		7.9	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	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。		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。		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。	■	12.4	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。		4.5	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。		2.2	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。	■	11.2	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.5	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。		4.5	10
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。	■	14.6	1
15 事業所が近いこと。		1.1	14

平成27年度名古屋市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

事業者自己 評価		ユーザー (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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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？	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？	5	4.2	4.6	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	3.8	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	4.7	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	4.7	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？	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	4.8	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	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	3.8	4.5	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	3.9	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.6	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	78.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ご本人様・ご家族様より、心温まるコメントを頂き本当に嬉しく「これまで続けてきてよかった」と感じております。ありがとうございます。同時に身の引き締まる思いが強く湧いてまいりました。病気・体調の低下・認知症の進行・老老介護・介護負担が増し介護サービスの内容(看取りも含め)質の向上・体制を整える事が早急に求められていると感じます。ご本人様・ご家族様が安心して心持ち良く大切に一日一日を過ごして頂けるようお手伝いさせて頂こうと思っています。これからもご指導のほど宜しくお願いいたします。 第二尾張荘ケアマネジメントセンター加藤雅子

4.サービスの提供または利用にあたり、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。	■	14.1	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。		5.9	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。		4.4	9
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。		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。		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。		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。	■	8.9	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。	■	12.6	3
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。		7.4	7
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	8.9	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	15.6	1
15 事業所が近いこと。		2.2	11

平成27年度名古屋市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

事業者自己評価		ユーザー(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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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	4.7	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	4.2	4.6	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	3.8	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	4.5
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	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	4.9	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	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	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	3.8	4.2	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	3.9	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	4.4

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	10.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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「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？」について他設問に比べると評価が低くなっています。改善策として、状況に応じて介護保険以外の情報を提供できるようにし、介護支援専門員として介護保険以外の情報を常に収集しておくようにします。お客様の状況や希望に沿った情報が提供できるよう努めてまいります。居宅介護支援サービスを利用する上での、重要と思われる項目はお客様と事業所でほぼ一致しています。引き続き、資質向上に努め、お客様がその人らしい在宅生活がおくれるよう職員全員が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。		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。		2.1	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。		2.1	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。		12.4	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。		5.2	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。	■	8.2	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。		1.0	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。	■	9.3	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。		9.3	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	5.2	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。		7.2	7
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	6.2	8
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	16.5	1
15 事業所が近いこと。		2.1	11

平成27年度名古屋市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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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？	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	4.2	4.5	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	3.8	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	4.5
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	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	4.7	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？	3	4.2	4.5	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	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	3.8	4.6	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	3.9	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.6	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	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	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。

ユーザーがケアマネジャーに求めていることとして上位にあげられている「対応に安心感・信頼感がある」「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」という点を確認し意識を高めていきたいと思えます。契約書類、居宅サービス計画書等、書類の説明にあたっては、「説明しているつもり」がご利用者様のご理解につながっていない場合があるということを肝に銘じ、説明を受ける立場に立って相手に伝わる説明ができるよう努めて参ります。ご利用者の視点に立って、安心信頼につながる言葉づかい・態度についても、ふさわしい振る舞いについてを5名のケアマネジャーで今一度確認し改善していきたいです。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。	■	11.5	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。		3.1	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	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。		6.3	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。		5.2	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。		10.4	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。		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。		6.3	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。	■	7.3	6
11 個人情報や絶対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。	■	8.3	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	10.4	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	17.7	1
15 事業所が近いこと。		1.0	14

平成27年度名古屋市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	4	4.1	4.2	4.3
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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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？	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	4.2	4.4	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	3.8	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	4.5
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	4.9	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	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	4.6	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	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	3.8	4.5	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	3.9	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4	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	20.4%	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。

ユーザー様の希望した生活を目指せるようさまざまな地域のサービスを提案し、介護保険以外サービスの組み合わせもできるように地域の特色や対応状況なども情報収集し利用者様へ提供できるよう努めていきます。また不満や苦情をしっかりと聞き対応させていただきよう努めてまいります。契約書、計画書、毎月のサービス利用表についても丁寧に説明していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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	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	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。		8.1	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。		6.1	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。		8.1	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。	■	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。		3.0	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。		5.1	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。		9.1	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。	■	3.0	11
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	9.1	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	16.2	1
15 事業所が近いこと。		3.0	11

平成27年度名古屋市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	
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	4.1	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？	2	4.2	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？	3	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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？	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	4.2	4.2	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	3.8	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	4.1	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？	3	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	4.1	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	4.2	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？	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	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	2	4.1	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	3.8	4.0	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？	3	3.9	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、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	4.4

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	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。

ご利用者様の状態にあわせた支援を心掛け、希望されている生活に少しでも近づいていけるよう支援して参ります。介護サービスの計画や内容についてわかり易く説明し、急なサービス調整に関しても迅速に対応して、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。	■	12.0	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	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。	■	6.0	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		3.3	13
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	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	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	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。	■	10.0	4
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		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。	■	4.0	12
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		10.7	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	14.0	1
15 事業所が近いこと。		2.7	14

平成27年度名古屋市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

自 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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？	3	4.3	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？	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？	5	4.2	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	3.8	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	4.5	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	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	4.4	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	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	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	3.8	4.4	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	3.9	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	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	4.4

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	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	11.1%	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	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。

自己評価の高い部分は、ご利用者様、ご家族様の評価も高く頂きましたが、今回も昨年同様、介護保険の対象にならないサービスの説明が不足しているとの声を頂き、まだまだ足りない部分があると思われました。これから現状に甘んじることなく努力を続けていきたいと思えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。	■	10.4	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。		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。		4.2	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。		12.5	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。		4.2	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。		8.3	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。	■	6.3	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。		2.1	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。	■	8.3	5
11 個人情報情報を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。		6.3	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	10.4	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	16.7	1
15 事業所が近いこと。		4.2	9

平成27年度名古屋市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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.5	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	4.7	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	4.2	4.6	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	3.8	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	4.6	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	4.9	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	4.3	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	4.7	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	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	3.8	4.4	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	3.9	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4

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	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	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意見をいただき、誠にありがとうございました。それらを踏まえて、下記の点について改善を図っていききたいと思います。①介護保険外の様々な社会資源の情報提供にも努めていきます。②ケアマネージャー(専門家)として、言葉使いや身だしなみにより一層注意を払い真摯に対応します。③ご本人・ご家族を含めた包括的な支援を展開し、介護負担軽減を図っていきます。

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。	■	11.8	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。		5.5	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。		1.6	15
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		3.9	11
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。		5.5	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。	■	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。		3.1	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。		6.3	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。	■	7.1	6
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		6.3	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。		3.9	11
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	7.9	5
14 ケアマネージャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	13.4	1
15 事業所が近いこと。		3.9	11

平成27年度名古屋市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 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4	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？	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	4.2	4.7	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？	5	3.8	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	4.5
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	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	4.8	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	4.9	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.7	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	3.9	4.4	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	4.8	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	17.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回の利用者様からの評価において、介護保険外のサービスの情報提供や説明が不十分であったこと、費用負担を考慮し適切なサービスを組合せることが重要だと再認識いたしました。今後、制度の改正に際し、軽度者へのサービスの形が変わりつつある中で支援出来ないことが増え、2割負担者の利用量の減少に伴い疾患が悪化しない様に医療の知識に深く精通し、多職種間のハブ役クッション役としての立場を十分理解し連携に努めます。介護保険が適切に利用して頂けるように、利用者や家族が共に効果を実感できるプラン作り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。	■	15.7	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。		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。		5.8	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。	■	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。		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。		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。	■	4.1	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	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。	■	10.7	3
11 個人情報情報を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。		3.3	12
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。		15.7	1
15 事業所が近いこと。		3.3	12

平成27年度名古屋市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 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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	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	4.2	4.8	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	3.8	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	4.1	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	4.3	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？	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	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	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	3.8	4.4	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	3.9	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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？	5	3.9	4.5	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	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。

ご利用者や、そのご家族の方から、率直なご意見を聞くことができ、とてもありがたく思っております。ケアマネジャーとしては、保険外のサービスや地域のサービス等も組み合わせ、ご利用者にとってより良い環境を整える事を重要と考えていましたが、ご利用者やご家族は、サービスの分かり易い説明と迅速に対応をしてもらえることを望んでおられることが分かりました。今まで以上にご本人やご家族の思いに寄り添い、より分かりやすく、迅速な対応に努めていきたいと思っております。これからも、皆様に信頼される居宅介護支援事業所であ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。		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。		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。		9.3	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。		3.7	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。	■	3.7	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。		5.6	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。	■	1.9	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。		11.1	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	7
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。	■	3.7	10
13 急なサービス変更に対応してくれること。		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。	■	14.8	1
15 事業所が近いこと。		9.3	5

平成27年度名古屋市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
2371400470	有松介護センター

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	4.1	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	4.2	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？	3	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4	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？	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	4.2	4.4	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	3.8	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	4.5
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	4.6	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？	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？	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.2	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？	3	3.9	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4

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	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	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。

利用者さんに対する重要事項の説明、介護サービス内容の説明等が不十分だと感じました。常に利用者さんに分かりやすく丁寧に説明していくことを心がけていきたいと思ひます。
利用されたサービスが必ずしも利用者さんの満足につながっているとは言えない事がある。利用者さんの状況、状態、意向を充分に把握して介護サービス内容の選定、検証に努めていきたいと思ひます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。	■	15.4	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。		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。		4.4	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.2	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.6	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。		3.3	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。	■	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。		2.2	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	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。	■	9.9	3
11 個人情報情報を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。		5.5	8
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	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。	■	14.3	2
15 事業所が近いこと。		1.1	15

平成27年度名古屋市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

1. 事業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 全
社 体
結 平
果 均
自 全
社 体
結 平
果 均

問	自 社 結 果	全 体 平 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	4.1	-	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	4.2	-	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	4.4	-	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、事業所の担当者はすばやく、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	-	4.4
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？	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	4.2	-	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	3.8	-	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
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？	4	4.2	-	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	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	3.8	-	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	3.9	-	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	-	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	-	4.4

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	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	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、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。		16.1	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。		5.4	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。		4.5	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。	■	5.4	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。		2.7	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。		7.1	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。		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。	■	5.4	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。	■	14.3	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.5	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。	■	3.6	12
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		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。	■	17.0	1
15 事業所が近いこと。		0.0	14

平成27年度名古屋市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

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	4.1	3.3	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.2	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？	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	4.2	4.6	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	3.8	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	4.0	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	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	4.4	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？	4	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.6	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	3.9	4.4	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	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	4.0	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	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数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

制度上できない事や保険外サービスで、料金的に折り合いがつかなかったりと、ご本人やご家族の意向に添うサービス調整ができなかった利用者様もあり、今回の結果が出ていると感じました。活用できる社会資源をよく知ること、よりよい対応ができるよう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。	■	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。		4.2	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。		4.2	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		8.3	5
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	12.5	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	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。		4.2	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	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。		8.3	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。	■	4.2	8
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		12.5	2
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	13
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。	■	12.5	2
15 事業所が近いこと。		4.2	8

平成27年度名古屋市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
2371402187	居宅介護支援事業所あいかわ

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 全
社 体
結 平
果 均
自 全
社 体
結 平
果 均

問	自 社 結 果	全 体 平 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.3	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	4.7	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	4.2	4.6	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	3.8	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	4.5	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	4.6	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	4.6	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	4.6	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.1	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	3.9	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、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？	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	4.4	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	81.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

①苦情相談については本人様とご家族様が理解しやすい説明文書を作り直し、今後の訪問時に再度の説明を実施します。②個人情報の同意書の文面を変更して、次回の訪問時に本人様・ご家族様へ説明を行います。③サービスの選択に関しては本人様・ご家族様へ説明を行い、自由に選択できる事と提供出来るサービスについての説明を行い、理解して頂ける様に努めます。④介護保険外のサービスについては文面を作成し、本人様とご家族様へ説明を行います。④本人様とご家族様の今の介護状況について、ご希望についてのアンケートを作成して状況把握を行い、今後のサービス提供に繋がります。

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。	■	11.8	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。		5.9	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.8	14
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。		5.0	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。	■	10.9	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。		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。		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。	■	14.3	1
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.7	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	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	12.6	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	13.4	2
15 事業所が近いこと。		2.5	12

平成27年度名古屋市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
2371402427	この整形外科介護プランセンター

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.9	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	4.9	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	4.2	4.7	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	3.8	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	4.9	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	4.9	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	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	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	3.8	4.9	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？	5	3.9	4.9	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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？	5	3.9	4.8	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	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	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>ご本人・ご家族の気持ちに寄り添いながら、お一人お一人の環境や状況などきちんと把握し、できる限りの支援をさせていただきます。</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。	■	14.3	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。		8.6	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。		4.3	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。		1.4	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。		1.4	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。	■	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。		1.4	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。		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。	■	15.7	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。	■	11.4	4
13 急なサービス変更に対応してくれること。		10.0	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	17.1	1
15 事業所が近いこと。		0.0	13

平成27年度名古屋市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	ケアプランつゆくさ

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.9	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	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	4.2	5.0	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	3.8	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	5.0	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	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	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.9	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	3.9	4.9	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	4.4

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	85.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

このたびはご利用者様、ご家族様、ユーザー評価事業にご協力くださいましてありがとうございました。また、たくさんのお言葉をお言葉をいただきましてありがとうございました。厳しいお言葉はみあたらなかったのですが、これがすべてではないと身を引き締め、引き続き真摯に関わらせていただきたいと思います。評価項目(2)の苦情窓口につきましては、契約時に必ず説明しておりますが、説明がなかったと回答されている方があり、説明が印象に残る形でできていないことがわかりました。今後は、苦情窓口の必要性などを丁寧に説明した上でラインマーカーを引くなど印象に残るよう心がけます。

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。	■	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。		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。		6.9	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。	■	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。		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。		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。		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。		3.8	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。	■	7.6	4
11 個人情報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。	■	6.9	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.4	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	18.3	1
15 事業所が近いこと。		0.8	14

平成27年度名古屋市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
2371402815	なるみ会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、[-]

質問	自 社 結 果	全 体 平 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4	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？	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	4.2	4.4	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	3.8	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	4.5
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	4.4	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	4.4	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	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	4.6	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.2	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	3.9	4.2	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4

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	88.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

必要に応じて利用者、家族それぞれのお話を伺ったり、デイサービスなどに出向いてご本人とお話しさせて頂くようにしています。しかし、全ての方に毎月それを行うこともできずにもどかしい気持ちで仕事を行っております。月に一度の訪問では不足だというお気持ちも理解できるため、なるべく多くの方のお話を聞くことができるよう努力していきたいと思っております。また、ケアマネだけで抱え込むのではなく不足する部分を補える別の機関、例えばいきいき支援センターや医療ソーシャルワーカーなどへつなぎ、専門家からお話を聞くことで問題が解決できるよう連携を取っていききたいと思っております。お忙しい中ご意見を頂きありがとうございました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。	■	15.1	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。		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。		6.6	5
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。		6.6	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。		2.8	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。	■	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。		5.7	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。		3.8	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。	■	6.6	5
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	4.7	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。		4.7	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	7.5	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		17.0	1
15 事業所が近いこと。		3.8	11

平成27年度名古屋市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

1. 事業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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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	4.5	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	4.2	4.5	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？	5	3.8	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	4.5
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	4.7	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	4.3	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	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	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	3.8	4.1	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？	5	3.9	4.1	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	4.2	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	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	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。 介護の対象にならないサービス、居宅サービス計画書やサービス利用票・別表の説明が不十分であるとご指摘を頂いたので、丁寧にわかりやすい説明に努めます。 外サービス、地域のサービスについて提案できるようケアマネジメントの質の向上を図ります。 利用者様が安心して在宅生活が送れるように信頼される事業所を目指していききたいと思います。	介護保 険 今 後 も 利
--	------------------------------

4.サービスの提供または利用にあたり、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。	■	15.5	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。		4.9	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。		5.8	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.9	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	7.8	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。		6.8	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。		7.8	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。		5.8	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。		4.9	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	3
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。		5.8	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。	■	14.6	2
15 事業所が近いこと。		2.9	13

平成27年度名古屋市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

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.0	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？	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	4.2	4.2	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	3.8	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？	4	4.4	4.0	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	4.4	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	4.3	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	4.0	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	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.7	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	3.9	4.7	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4

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	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	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。

まず、ユーザー評価に対し趣旨とご協力の依頼を再度することが必要と感じました。日頃より、個人を尊重し、ご本人やご家族が希望する生活を目指していけるようにしていきたい。今後も、傾聴し、主訴を明確にとらえていき、安心感や信頼感を持って相談していただける様に対応していきたいです。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。		17.1	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。		8.6	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。		2.9	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。	■	8.6	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。		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。	■	2.9	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。		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。		5.7	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。	■	5.7	6
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	5.7	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。		8.6	3
13 急なサービス変更に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。	■	14.3	2
15 事業所が近いこと。		5.7	6

平成27年度名古屋市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 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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？	4	4.2	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	4.4	3.5	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.1	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？	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	4.2	4.6	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	3.8	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	4.5
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	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？	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	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	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	3.8	4.1	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	3.9	4.4	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.1	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	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	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。

契約書や重要事項説明書などの説明に関する設問が全体的に低い評価結果がでています。ご利用者様やご家族様の立場になり、わかりやすく丁寧に説明するよう心がけていきます。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るとの評価もありました。介護保険外のサービスに限らず日常生活に関する様々な情報を集め、個々のニーズに合った情報提供ができるよう努めます。これからも皆様に信頼される事業所に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。	■	11.1	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。		6.7	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。		4.4	10
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。	■	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。		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。		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。		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。	■	11.1	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。		2.2	12
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		11.1	2
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。		2.2	12
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	13.3	1
15 事業所が近いこと。		6.7	7

平成27年度名古屋市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

1.事業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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	3.8	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	4.5	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	4.2	4.4	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	3.8	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	4.5
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	4.6	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	4.5	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	4.5	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	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	3.8	4.4	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？	5	3.9	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	4.4

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	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	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。

ご利用者様には毎年顕著な評価を頂き感謝申し上げます。しかしながら「介護保険の対象にならないサービスについての説明」は評価が低めな為、今まで以上に情報収集に力を注ぎ繰り返しの説明や提案をしていく事が必要と認識し、今後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大変多くの方々から心温まるお言葉を沢山頂き嬉しく感謝しております。ユーザー評価は介護支援専門員個々に対する評価が顕著に表れ、個々の対応、能力に差が生じると事業所全体の評価も左右されます。今年は昨年以上に個々の能力を引き上げると共にレベルの統一にも力を入れ、今まで以上に質の向上を目指し精進し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。	■	16.2	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。		6.2	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。		4.6	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.3	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	8.5	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。		4.6	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。		8.5	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。		4.6	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。		5.4	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。	■	6.9	6
11 個人情報等を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。		4.6	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		10.8	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	12.3	2
15 事業所が近いこと。		0.0	15

平成27年度名古屋市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 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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？	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？	4	4.2	4.7	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	3.8	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	4.9	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	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？	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.5	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	3.9	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	4.4

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	16.6%	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。

昨年に引き続き、介護保険対象外のサービスの説明について満足いただけていなかったことがわかりました。地域包括ケアを進めていくために、今後ますます地域資源を知り活用して行くことが求められます。必要な情報を適宜提案し選択いただけるような支援を心がけたいと思います。他の項目については、全体平均を上回る比較的高い評価をいただきました。お客様が安心して在宅で生活していただけるよう支援してまいりたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。	■	13.5	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。		2.2	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。		4.5	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.2	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	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。		3.4	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。	■	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。		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。	■	4.5	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。		6.7	5
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.6	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。		5.6	7
13 急なサービス変更に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。	■	16.9	1
15 事業所が近いこと。		2.2	13

平成27年度名古屋市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

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	4.1	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？	4	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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	4.6	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	4.2	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	3.8	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	4.5
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	4.7	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	4.6	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	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.2	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	3.9	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、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	3.7	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	4.4

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	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	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。

自由記載のコメントでは全体的に良い意見が多く、事業所に対してや担当ケアマネジャーに対しての苦情や気になる点はなかった。日々の業務の中で利用者様の意見を十分に聴き、満足度の高い支援を目指しているが、我慢し意見の言えない環境を作っているかもしれないため、今後は少しずつ管理者が各ケアマネジャーに同行し、利用者様とのコミュニケーションを図れるようにしていく予定である。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。		10.1	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。		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。		11.8	3
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.7	13
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	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。		13.4	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。		5.0	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。	■	2.5	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。	■	7.6	6
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	2.5	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。		5.0	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	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。	■	16.0	1
15 事業所が近いこと。		0.8	15

平成27年度名古屋市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

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 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

問	自 社 結 果	全 体 平 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.0	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？	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	4.2	4.4	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	3.8	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	4.5
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	4.7	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	4.6	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.0	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	3.9	4.2	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.3	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	15.0%	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。

毎年、ユーザー評価事業に参加していますが、今回も貴重なご意見をいただきありがとうございました。今回のユーザー評価では全体評価とはほぼ同じ評価結果でありましたが、ご家族からの意見だけでなく、もっとご利用者から意見を聞き、希望する生活に近づけるようにサービスを提供する必要があると感じました。自由記載欄では、感謝の気持ちを述べた意見が多かったこともあり、とてもありがたく感じました。その中で、聞かれたことだけでなく、さまざまな提案もしてほしいという意見がありましたので今後の支援に気をつけていきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。	■	16.2	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。		6.0	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。		7.7	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。		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。	■	2.6	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。	■	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。		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。		4.3	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。	■	8.5	5
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.6	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。		5.1	8
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	17.1	1
15 事業所が近いこと。		4.3	9

平成27年度名古屋市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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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？	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	4.2	4.4	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	3.8	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	4.5
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	4.9	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？	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.4	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？	3	3.9	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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？	3	3.9	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	54	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	85.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	39	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	72.2%	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。

ユーザー評価事業はご利用者、ご家族からの「思い」を知ることができる機会だと思っております。自由記載欄においては皆様から貴重なご意見を頂き、感謝しております。今回、苦情相談窓口・個人情報においては説明が不十分であったとご指摘を頂いております。また、サービスを利用する上で最も重要視している事項については皆さまとの意識の差を感じ、私たちに求められていることが明確となりました。わかり易く説明できるよう改善に努め、意識の差を埋めることができるよう心掛けてまいります。今後も皆様からの「思い」を真摯に受け止め、これからの支援に繋げていけるよう努力していきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。		4.4	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。		2.2	13
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。		7.8	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。	■	3.9	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。		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。		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。		6.7	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。	■	8.3	4
11 個人情報を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。		4.4	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	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。	■	17.2	1
15 事業所が近いこと。		6.1	7

平成27年度名古屋市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

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	5.0	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？	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	4.2	4.8	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	3.8	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	4.5
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	4.6	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	4.8	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	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.6	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	3.9	4.7	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	4.4

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	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	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	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。

- ・契約書や重要事項の説明や苦情受付窓口の説明について、わかりやすく説明するようにしていきます。
- ・介護保険の対象にならないサービスについてわかりやすく説明していきます。
- ・利用者や介護者と相談しながらそれぞれ築きあげてきた生活様式を大切に、そして自立支援の考えに基づいたサービスの提供ができるよう支援していきます

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。	■	10.0	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。		4.3	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。		4.3	9
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。	■	10.0	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。	■	8.6	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。		10.0	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。		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。		2.9	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。	■	10.0	2
11 個人情報情報を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。		4.3	9
13 急なサービス変更に対応してくれること。		10.0	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	14.3	1
15 事業所が近いこと。		0.0	15

平成27年度名古屋市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

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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	4.9	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	4.2	4.6	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？	5	3.8	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	4.5
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	4.9	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？	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	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.7	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	3.9	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4

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	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	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。

<p>介護保険の対象にならないサービスについて、説明が十分にできていないことがあるようですので今後しっかりとサービスに関わり、利用者様のサービス向上につながる情報について勉強していき、分かりやすい説明ができるよう致します。</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。	■	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。		1.7	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。		6.7	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.7	12
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。		5.0	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。		8.3	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	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。	■	1.7	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。	■	8.3	3
11 個人情報情報を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。		8.3	3
13 急なサービス変更に対応してくれること。		8.3	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		13.3	2
15 事業所が近いこと。		8.3	3

平成27年度名古屋市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 全
社 体
結 平
果 均
自 全
社 体
結 平
果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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？	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	4.2	4.2	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？	5	3.8	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	4.5
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	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？	4	4.2	4.3	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.0	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	3.9	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、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	4.1	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	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。

今回の評価事業の結果により、当事業所の問題点は「契約書」「計画書」等いろいろな「書類」や「制度」に関して説明が不足しており、利用者の皆様に対しご不安な気持ちをいだかせたことを深く反省するとともに、今後は、しっかりと丁寧に「書類」や「制度」などの説明を行ない、全ての利用者様に安心してご利用をしていただけますよう最善を尽くして参りたいと思いますので、宜しく願いもうしあげます。

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。	■	7.0	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。		9.0	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。		5.0	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。		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。		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。	■	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。		2.0	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。		5.0	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。	■	8.0	6
11 個人情報情報を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。		6.0	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	15.0	1
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。		1.0	13

平成27年度名古屋市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？	4	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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？	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	4.2	4.8	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	3.8	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	4.7	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	4.8	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	4.9	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？	4	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.4	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	3.9	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4

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	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	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。

概ねよい評価をいただきました。自由記載欄へのご意見が比較的多かったことで、ご利用者の気持ちを垣間見ることができたことはよかったです。事業所の規模が小さく抽出数も少ないため、きちんと自分たちの業務を振り返り、ご利用者の満足度を確認していくためにも、今後、全員参加も視野に入れていきます。いただいた評価に甘んじることなく、今後も利用者の思いに寄り添った対応ができる事業所として、地域社会に貢献していけるよう努力していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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	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。		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	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		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。		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。	■	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。	■	7.3	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	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。		5.5	9
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。	■	7.3	4
13 急なサービス変更に対応してくれること。		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。	■	20.0	1
15 事業所が近いこと。		5.5	9

平成27年度名古屋市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

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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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	4.6	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	4.2	4.3	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？	5	3.8	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	4.5
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	4.6	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	4.5	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	4.5	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	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	3.8	4.3	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？	5	3.9	4.1	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	4.0	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	23.4%	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、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。	■	11.5	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。		6.2	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。		4.4	9
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。		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。	■	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。	■	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。		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。		9.7	5
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.8	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対応してくれること。		10.6	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	17.7	1
15 事業所が近いこと。		4.4	9

平成27年度名古屋市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 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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？	5	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.5	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	4.9	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	4.2	4.4	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	3.8	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	4.5
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	4.9	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？	5	4.2	5.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.4	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	3.9	4.2	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4

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	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	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。

ユーザー評価の重要項目として「急なサービス変更に対応すること」「個人情報を絶対に漏らさないこと」が上位に挙げられていました。急なサービス変更にも速やかに対応し、安心してサービスを利用していただけるよう努めていきます。個人情報の取り扱いについては今後も情報漏れがないように慎重に対応していきます。引き続き、適切なケアマネジメントを行い、ご本人・ご家族の希望とする生活に少しでも近づけられるよう支援していきます。

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。		7.1	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。	■	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。		1.8	12
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.8	12
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。		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。	■	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。		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。	■	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。	■	8.9	4
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		8.9	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。		7.1	6
13 急なサービス変更に対応してくれること。		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。	■	16.1	1
15 事業所が近いこと。		0.0	15

平成27年度名古屋市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 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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？	5	4.3	4.2	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？	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	4.2	4.6	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	3.8	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	4.7	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	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	4.7	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.4	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	3.9	4.7	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4

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	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	86.7%	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	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	84.6%	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。

ユーザー評価にご協力いただきました皆様、ありがとうございました。今後、この結果を参考にご利用者様のご意見、ご要望を踏まえたサービス提供を心掛けてまいります。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ついての説明が不十分であるとご利用者様が感じていらっしゃるのことがわかりました。今後、介護保険のサービスだけではなく、それ以外の実費サービスや地域の社会資源について、わかりやすい言葉で丁寧に説明を行うよう努力してまいります。
これからも、御本人だけでなく御家族への心のケアも含めて、安心感・信頼感を持っていただけるよう、またサービス事業所からも、信頼を得られるよう日々 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。	■	15.1	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	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。		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。		3.8	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。		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。		5.7	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。		3.8	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。	■	11.3	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.7	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。		7.5	4
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	7.5	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	13.2	2
15 事業所が近いこと。		5.7	6

平成27年度名古屋市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
2371501434	そよ風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 全 ユーザー 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	-	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？	1	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？	1	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	1	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	-	4.4
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？	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？	2	4.2	-	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	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？	2	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？	1	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？	1	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？	2	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？	1	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？	2	4.2	-	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	2	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？	2	3.8	-	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？	1	3.9	-	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	-	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？	2	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？	2	3.9	-	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	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	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。	■	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。		2.0	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。		2.0	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。		8.0	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。		2.0	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。	■	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。		2.0	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。		4.0	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。	■	12.0	4
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.0	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。		8.0	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	10.0	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	16.0	1
15 事業所が近いこと。		4.0	8

平成27年度名古屋市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

1.事業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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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？	3	4.3	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？	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	4.2	4.5	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	3.8	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	4.5
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	4.4	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	4.4	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？	5	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.2	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	3.9	4.6	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	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	4.4

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	46	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	33	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	71.7%	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。

いつも大変お世話になっております。数多くのご意見を頂き、今後のサービス提供に際しての参考にさせて頂きたいと思っております。介護保険サービス利用に際しての説明不足等があり、分かりやすい、丁寧な対応を心掛けたいと反省しております。アンケートでの意見聴取だけでなく、気軽に要望を受け付けられる体制・雰囲気作りに心掛けたいと思っております。今後とも、ご指導ご鞭撻のほど、何卒宜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。	■	18.4	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。		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。		10.9	3
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		6.1	7
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	5.4	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。		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。	■	9.5	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。	■	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。		4.1	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。		10.2	4
11 個人情報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。		0.7	15
13 急なサービス変更に対応してくれること。		6.1	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	11.6	2
15 事業所が近いこと。		4.8	10

平成27年度名古屋市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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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	4.7	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	4.2	4.6	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	3.8	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	4.5
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	4.6	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？	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	4.7	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.3	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	3.9	4.2	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4

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	14.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

前年度に比べ、回収率が上がりました。問8. 介護保険の対象にならないサービスについての説明が低い評価でしたが、介護保険で受けられるサービスの説明を行っており、ご希望のサービスが介護保険の対象かどうかは、お申し出の都度ご説明させていただいております。問21. 重要度5つについては、信頼関係が非常に重要であり、ご本人だけでなくご家族のお気持ちを理解して寄り添うことが求められているとわかりました。不満や苦情などもじっくりと聞いて対応し、サービス事業者とも十分に連携をとって、希望される生活をめざすケアプランを作成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。	■	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。		1.1	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。		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	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。		5.7	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。	■	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。		2.3	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。		8.0	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。		9.1	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		6.8	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。		9.1	3
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	6.8	8
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	14.8	1
15 事業所が近いこと。		3.4	11

平成27年度名古屋市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

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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？	3	4.3	4.2	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？	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	4.2	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	3.8	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	4.5
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	4.6	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	4.4	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.1	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？	3	3.9	4.2	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4

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	22.1%	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。

利用者様は、個人を尊重し、希望したケアプランなおかつ費用負担も考慮したケアプランを作成する事、そして介護保険制度をよく知り、急なサービス変更にもすぐに対応してくれること、ケアマネジャーに安心感・信頼感があることが重要であると考えていることが分かりました。制度や医療・介護・地域の事等の外部研修に参加し、事業所内での研修も企画し自己研鑽に努めていきます。又介護保険外のサービスについての説明ができていないのご指摘がありました。ご本人・ご家族様の状況や生活をよく把握し、望む生活に近づけるよう、介護保険外のサービスも盛り込んだプラン作成に努めます。

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。	■	15.7	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。		2.2	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。		5.6	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.2	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		11.2	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。		5.6	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。		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。	■	2.2	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	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。		3.4	12
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	5.6	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。		4.5	10
13 急なサービス変更に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。	■	12.4	2
15 事業所が近いこと。		5.6	6

平成27年度名古屋市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

1.事業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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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？	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	4.2	4.8	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	3.8	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	4.8	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	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	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.7	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	3.9	4.7	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4

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	47.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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名の小規模の居宅介護支援事業所ですが、ケアマネ歴は長く、ご利用者様の生活を支え、またご家族の介護負担や不安感を軽減できますように日々親身になって考え行動するようにしております。今回のユーザー評価アンケートでも、事業所全体の評価平均よりもすべての項目に於いて高い評価を頂き、感謝をするとともに仕事にやりがいを感じております。介護保険外のサービスについてはやや評価が低い為今後も折に触れご説明させていただきご理解いただくように努めていきたいと思っております。今後も聖霊会法人「愛と奉仕」の理念にもとずき御利用者様ご家族様に寄り添い誠意をもって仕事に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。	■	9.6	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。		3.0	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。		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。		11.1	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。		3.7	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。		8.9	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。		2.2	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	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。	■	10.4	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	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。		8.9	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	8.1	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	17.0	1
15 事業所が近いこと。		0.7	14

平成27年度名古屋市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 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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？	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	4.2	4.2	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	3.8	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	4.5
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	4.7	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	4.5	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.4	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	3.9	4.1	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	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	4.4

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	13.5%	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>介護保険外の対象となるサービスについては、いきいき支援センターなどから情報収集を行い、ケアマネ間で共有化し利用者のニーズに合わせて提供していきます。苦情受付窓口や個人情報などの制度については、内容をかみくだいて利用者様がわかりやすいように説明していきます。また、総合事業が開始になるのでその点も納得してもらえるように説明していきます。</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。	■	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。		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。		5.1	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。		4.0	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。		2.0	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。	■	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。		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。		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。	■	11.1	3
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	4.0	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。		10.1	5
13 急なサービス変更に対応してくれること。		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。	■	15.2	1
15 事業所が近いこと。		4.0	9

平成27年度名古屋市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 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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？	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	4.2	4.6	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	3.8	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	4.4	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	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	4.8	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	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.4	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	3.9	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4

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	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	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。

利用者様より感謝の言葉を頂きありがとうございます。「他のケアマネを知らないので比べることが難しい」と意見を頂きました。ケアマネジャーは他のサービス事業所に比べ比較や変更が難しいと感じます。私たちは最後まで利用者様に満足して頂ける支援が出来るようしたいと思います。全てのケアマネジャーが地域での情報収集及、制度の学習と理解に努め、互いに情報を共有し研鑽に励みます。利用者様がケアマネジャーに求めている「安心感」「費用負担への配慮」「希望した生活を目指すケアプラン作成」を利用者様に感じて頂けるよう、業務の質の向上を目指します。

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。	■	10.6	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。		3.8	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。		5.8	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。	■	8.7	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。		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。		11.5	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。		3.8	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。		8.7	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。	■	9.6	5
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。		5.8	8
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	10.6	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	14.4	1
15 事業所が近いこと。		1.9	13

平成27年度名古屋市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？	3	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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？	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	4.2	4.3	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	3.8	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	4.5
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	4.6	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	4.5	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	3.9	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	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.1	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？	3	3.9	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、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	4.4

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	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	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。

ユーザー評価に参加させて頂き、ご本人やご家族の思いに触れる機会を得ました。全体平均より低い評価であった、問1の質問「契約書や重要事項などの説明は分かりやすかったですか？」については、今後はゆっくり、ポイントを持った説明を心掛けていきます。問13の質問「ご本人やご家族が利用しているサービスについて、不満や苦情を申し出た時、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？」については、ご利用者様の声をしっかり傾聴し、サービス提供事業者と連携を図っていきます。ご利用者さん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。	■	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。		3.5	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。		7.9	5
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
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	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。		7.0	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。		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。	■	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。	■	6.1	7
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.3	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。		1.8	14
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	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。	■	17.5	1
15 事業所が近いこと。		5.3	8

平成27年度名古屋市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
2371601648	株式会社 福祉の里 名古屋天白営業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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	4.4	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	4.2	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	3.8	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	4.5
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	4.7	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	4.1	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	4.0	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	4.3	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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？	5	3.8	4.1	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？	5	3.9	4.1	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	4.2	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	66.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

全体的に、利用者評価が事業所評価より低い結果が出ています。サービスを見直して、より一層丁寧な対応を心掛けていきます。介護保険の対象にならないサービスの説明が不十分という意見を利用者様、家族様から頂き、今以上に地域資源に目を向けて学んでいきます。地域での勉強会に参加し、適切な情報を収集、提供して利用者様の生活の質の向上に、つなげていけるよう努めていきます。利用者様、家族様が何でも相談できる関係作りを目指して、安心感、信頼感を深めていきます。

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。	■	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。		5.1	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。		6.1	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。		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。	■	5.1	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。		7.1	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	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	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。		9.2	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。		6.1	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。	■	14.3	1
15 事業所が近いこと。		6.1	8

平成27年度名古屋市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
2371602349	居宅介護支援事業所テンダーハート

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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？	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	4.2	4.7	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？	5	3.8	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	4.5
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	4.9	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？	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	4.8	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、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	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	3.8	4.8	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	3.9	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	4.4

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	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	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	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。

- ・介護保険以外のサービスにも着目して必要な情報提供をさせていただきます。
- ・居宅サービス計画書・利用料金等についてもより分かりやすく説明させていただきます。
- ・サービス内容が多様化しており複雑な内容についてはより詳しく説明させていただきます。
- ・ご本人・ご家族の不満や苦情についても真摯に受け止め適切に対応させていただきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。	■	14.3	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	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。		12.2	3
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	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。	■	6.1	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。		8.2	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。		2.0	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。	■	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。	■	6.1	6
11 個人情報情報を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。		6.1	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		10.2	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	18.4	1
15 事業所が近いこと。		2.0	12

平成27年度名古屋市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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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	4.5	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	4.2	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	3.8	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	4.5
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	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	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？	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	4.4	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.2	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	3.9	4.1	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	4.0	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	66.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	46.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者との間にある印象の差を意識して、サービスの質の向上に向けた取り組み改善に努めます。利用者ならびに家族の真意を察し、受け止める事が必要であり、意見交換することを惜しむことをしません。支持いただける意見やご指摘を真摯に受止め、今後もよりよいサービス提供に努める所存です。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。	■	12.9	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。		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。		1.6	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.6	11
5 介護保険など制度をよく知っていること。		1.6	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。		6.5	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	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。		3.2	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。		9.7	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。	■	14.5	2
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	1.6	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。		0.0	15
13 急なサービス変更に対応してくれること。		3.2	9
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	17.7	1
15 事業所が近いこと。		8.1	6

平成27年度名古屋市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
2371602653	なないろ居宅 名古屋事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4
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？	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	4.2	4.3	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	3.8	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	4.5
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	3.9	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？	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	4.2	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	4.3	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	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	3.8	4.0	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	3.9	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、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？	3	3.9	4.1	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	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	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	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	111.1%	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。

利用者本人だけでなく家族様からのお話をお聴きし、不満や苦情・気持ちや思い等をしっかり受け止め、両者が安心して希望する生活に少しでも近づけるよう、適切なサービスの提供を心がけていく。利用者の状態・サービスの提供状況を今まで以上にしっかり確認し、本人のできる事・できない事の見極めと自立支援に向けてのサービスとなっているか状況把握して、見直し・変更等の対応をし、その際には介護保険の対象にならないサービスについての説明も行っていく。

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。	■	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。	■	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。		11.4	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。	■	4.5	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。		2.3	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。		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。		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。	■	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。		9.1	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.3	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。		2.3	12
13 急なサービス変更に対応してくれること。		4.5	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	12.5	2
15 事業所が近いこと。		3.4	10

平成27年度名古屋市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
2371602729	ゴールドケアプラン

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全
社 体
結 平
果 均
自 全
社 体
結 平
果 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	4.1	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	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	3.8	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	3.4	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？	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	4.2	3.7	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	3.8	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	3.5	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	3.5	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	3.9	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	3.9	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	4.2	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	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	3.8	4.1	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？	5	3.9	3.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	3.4	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	3.7	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	66.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	46.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

地域対応ができるように今後も地域の情報を、多く集め地域に住んでる場所での生活がうまくいくように支援をしていきます。今後見取り等が増えるので、地域医療等のつながりが、うまくいくように利用者様には、信頼できる地域のクリニック等の情報が提供できるようにしていきます。高齢で自分で生活ができなくなりつつある利用者には、次の生活の場を提供できるように支援を継続していきます。

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。		6.3	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。		4.8	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。		3.2	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。	■	3.2	11
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。		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。	■	12.7	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。	■	7.9	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。		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。	■	12.7	1
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		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。	■	9.5	5
13 急なサービス変更に対応してくれること。		11.1	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		12.7	1
15 事業所が近いこと。		3.2	11