

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370100022	千種区介護保険事業所

事業者自己評価		ユーザー(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	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.0	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さな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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.1	4.5	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.6	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.2	4.8	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.2	4.9	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.0	4.9	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.8	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.2	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.7	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.8	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	4.6	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.6	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.5	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	8.6%	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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	15.6	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	14
3 口コミで評判が良いと言われること。		3.3	10
4 事業所の知名度が高いこと。		2.2	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.8	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.8	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.8	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	8.9	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.3	10
10 利用料金が適正なこと。		3.3	10
11 サービス内容が充実していること。		5.6	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	8.9	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	8.9	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.7	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370100162	あい愛ライフ清友訪問介護サービス

事業者自己評価		ユーザー(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？	---	4.1	-	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	---	4.1	-	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	-	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	-	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	---	4.1	-	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	4.3	-	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	---	4.4	-	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	---	4.2	-	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	---	4.2	-	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	---	4.0	-	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	3.9	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	---	3.9	-	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	---	4.2	-	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	---	4.3	-	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	---	4.0	-	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	---	3.9	-	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	---	4.0	-	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	---	4.1	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	---	4.0	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	---	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	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	0	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	0.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		*	*
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		*	*
3 口コミで評判が良いと言われること。		*	*
4 事業所の知名度が高いこと。		*	*
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		*	*
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		*	*
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		*	*
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		*	*
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		*	*
10 利用料金が適正なこと。		*	*
11 サービス内容が充実していること。		*	*
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		*	*
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		*	*
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		*	*

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
(訪問介護サービス)

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

事業者自己評価		ユーザー(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	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	3.5	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.4	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.1	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.0	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.3	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	4.4	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	4.5	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.0	4.4	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.5	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	3.8	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	3.8	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.0	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	4.0	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	3.9	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	3.8	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	3.7	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.7	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.2	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	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。

訪問介護サービスの要はヘルパーの力量と各関係機関との連携が欠かせないと改めて感じました。今後もヘルパーの育成、教育に努め、事業所内での連携や報告を密にし、利用者が在宅で安心して生活できるようなサービスを心掛けたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		13.0	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.2	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.1	14
4 事業所の知名度が高いこと。		2.2	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	6.5	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.5	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.4	9
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	12.0	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.2	11
10 利用料金が適正なこと。	■	3.3	10
11 サービス内容が充実していること。		9.8	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.8	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	10.9	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.2	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370100527	ゆうらいふ千種訪問介護事業所

事業者自己 評価		ユーザー (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？	3	4.1	4.5	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.2	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	2	4.3	4.5	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.4	4.8	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	2	4.2	4.7	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	3	4.2	4.6	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	3	4.0	4.7	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.7	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	3.9	4.2	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	3	4.2	4.6	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.7	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	4.4	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	3.9	4.5	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	3	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	4.0	4.5	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	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	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	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。

ご利用者様から昨年度よりも高い評価を頂いたことに感謝致します。評価項目で問2と問12が低い点数の結果が判り説明の難しさを感じております。今後、契約時はより一層丁寧でわかりやすい言葉で説明し理解頂ける様努めて参ります。ヘルパーの言葉づかい・身だしなみ・接遇態度等の研修を徹底し、これからもご利用者様・ご家族の皆様が安心安定した在宅生活を送れるようきめ細やかな対応を心掛けて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	13.7	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.7	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.9	14
4 事業所の知名度が高いこと。		6.0	7
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	8.5	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	3.4	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	11.1	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.3	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.1	9
10 利用料金が適正なこと。		3.4	11
11 サービス内容が充実していること。		6.0	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		12.8	2
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	12.8	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		10.3	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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370100949	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？	3	4.1	4.2	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.2	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.6	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.5	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	4.7	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	4.7	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.0	4.4	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.5	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.2	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.6	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	4.6	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	3.9	4.3	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	4.7	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.6	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	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	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、アンケートへご協力頂き誠にありがとうございました。多くの利用者様、ご家族様の貴重なコメントも沢山頂き今後の介護現場に活かして行くよう会議しました。問2、問4につきまして、今後皆様により解り易くご説明させて頂きながら迅速に対応させて頂きます。問12について研修等実施し、職員・ヘルパー共に質の向上に努めて参ります。今後もケアマネージャー様と密に連絡をとりながら、医療と介護で連携を取って参ります。今後とも宜しくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	14.5	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.4	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.4	11
4 事業所の知名度が高いこと。		1.4	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.7	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		11.6	3
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	7.2	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	10.1	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	14
10 利用料金が適正なこと。		5.8	9
11 サービス内容が充実していること。		4.3	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.6	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.2	7
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.5	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370101384	エム・ケア介護センター

事業者自己評価		ユーザー(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	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.0	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.5	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.3	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	4.4	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	4.6	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	3	4.0	4.4	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.2	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	3.4	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.2	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.0	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	4.0	4.0	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.0	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.9	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.1	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	18.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回の評価結果を踏まえ改善すべき課題は、苦情・相談窓口についての説明が不足している事、そして介護支援における知識と技術が、ヘルパーにより差が生じている事です。今後、これらの改善策として、契約時に事業所だけでなく外部にも苦情相談窓口があり、我々は速やかに対応していく事を今以上に分かりやすく説明していきます。また、サービスの質のばらつきについては、専属の担当サービス提供責任者が個々のレベルに合わせて研修・指導を行い、サービスの質の向上に繋がる様にしていきます。

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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		15.3	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		4.8	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.8	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.8	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.5	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.5	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		10.5	3
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	6.5	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.2	12
10 利用料金が適正なこと。		6.5	7
11 サービス内容が充実していること。	■	7.3	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	8.1	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	8.9	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.5	2

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370102077	サンスマイルちくさ

事業者自己評価		ユーザー(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
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	-	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さな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
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.1	-	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	-	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	-	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.2	-	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.2	-	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.0	-	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	-	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	-	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	-	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	-	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	3.9	-	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	4.0	-	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	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	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	12.8	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.8	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.8	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.3	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.6	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	5.5	8
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.5	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.3	7
10 利用料金が適正なこと。	■	2.8	11
11 サービス内容が充実していること。		9.2	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.9	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		11.0	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.6	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370102713	ヘルパーステーションとわの森

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	2.9	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	2.7	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.1	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	3.8	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	3.6	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	3.7	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	3.4	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	3.8	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	3.7	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	3	4.0	3.8	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.0	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	3.9	3.2	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	3.7	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	3.7	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	3.2	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	3.5	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	4.0	3.7	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	3.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	3.3	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	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	35.7%	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。

訪問時の食事介助に付きまして、時間が前後する場合があるという指摘がありました。こちらにつきましては、本人様のその日の状態や最近のADLを考慮しつつ、時間が前後する場合は、ご家族様ご本人様への迅速な説明と対応を心がけていきます。その上で、訪問予定の見直しや介助方法に付きましても、ケアマネージャーさんや看護師、有料老人ホーム職員と連携して本人様にあったプランを考えてまいります。また、契約書等の説明についても、住宅型有料老人ホームへの訪問介護という部分を、利用者様、ご家族様へわかりやすく説明していく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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	20.7	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	■	6.9	6
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	10
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.9	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	10
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		10.3	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	10
10 利用料金が適正なこと。		10.3	4
11 サービス内容が充実していること。	■	20.7	1
12 居宅介護支援事業所のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること。		3.4	8
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	3.4	8
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.2	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 (訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370200020	東区介護保険事業所

事業者自己
評価
ユーザー
(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	4.1	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.6	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さな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	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.6	4.4
問6 サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.5
問7 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.7	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	4.8	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	5.0	4.7
問10 ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	3	4.0	4.9	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.8	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.1	4.1
問13 ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問14 ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.5	4.5
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.0	4.5	4.4
問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.4	4.3
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	4.2	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	23.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

前回の評価では、男性が0名だったが、今回は男女比の偏りもなく評価が頂けた。ご本人の記入が多いのは、要支援の方や独居が多かった為で、ご家族の意見が聞けなかった点は今後の課題とするところです。独居の利用者が多いので、コミュニケーションの重要性は、年々高まってきています。ヘルパーが一番身近にいる援助者として頼りにされている分、プロとしてきちんと仕事をする事、援助者としてユーザーの不安に応え、自立した生活が送れるよう支援することが求められます。今後、コミュニケーションスキル向上や接遇マナー、OJT等の研修を強化し、安心感、信頼感を持って頂ける質の高い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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	12.1	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.0	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		2.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	10.1	4
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.1	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	7.1	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	6.1	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.0	11
10 利用料金が適正なこと。		8.1	5
11 サービス内容が充実していること。		5.1	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.1	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		12.1	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.2	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370200046	あい介護センター

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	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	3.7	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.6	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.2	4.4	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.2	4.8	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.0	4.7	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.5	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.3	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.7	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.7	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	4.6	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	3.9	4.5	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.4	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	23.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の調査にご協力頂きました皆様には大変貴重なご意見を頂き誠に有難うございました。以前から課題となっていました契約書等の説明についての項目は少し評価は上がりましたが、まだ十分とは言えないためご理解頂けるよう丁寧な説明に努めます。また、サービス面で各スタッフが共通した意識のもと喜んでいただけるサービスができますよう質の向上に努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		9.3	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	14
3 口コミで評判が良いと言われること。		3.5	10
4 事業所の知名度が高いこと。		1.2	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	15.1	2
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.0	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	8.1	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	7.0	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.5	10
10 利用料金が適正なこと。		8.1	5
11 サービス内容が充実していること。		3.5	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	9.3	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		8.1	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.3	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370200384	アサヒサンクリーン在宅介護センター大幸東

事業者自己評価		ユーザー(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	4.0	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	3.7	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さな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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.5	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.2	4.4	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.2	4.7	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.0	4.8	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.7	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.0	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.2	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.3	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	4.4	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.4	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.3	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	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約時の説明内容は、忘れられていることが多くあるかと思います。長い説明になればなるほど忘れてしまわれ、説明することも、一工夫をしないかねばと考えました。一人一人のヘルパーの対応で、お客様の精神的面を傷つけたり、または前向きになってもらったりと、とても重要である事が伺えます。その元はサ責の責務が大きく左右され、研修、教育と、育てていくことが、今後の介護保険の発展にも繋がっていくかと思っています。またお客様も先の制度に敏感な方もおいでで、現場の人間がしっかりと、皆様の生活の向上を目指し今一度原点に戻って明日から頑張ります。

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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	13.0	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		4.0	10
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		1.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.0	12
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		8.0	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	7.0	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	6.0	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.0	8
10 利用料金が適正なこと。	■	9.0	5
11 サービス内容が充実していること。		4.0	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		15.0	1
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		10.0	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.0	2

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370200921	あけぼの

事業者自己評価		ユーザー(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	2.8	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	2.0	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	3.0	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	3.7	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	3.9	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	4.0	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.2	4.1	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	3	4.0	4.0	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	3.7	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	3.9	3.2	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	3.3	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	3.5	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	4.0	3.7	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	3.9	3.7	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	3.0	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	3.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.0	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	3.4	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	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	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。

全体的に利用者様の評価が低く、驚きました。長くお付き合いさせて頂いている利用者様が多い中でサービスに必要以上の慣れが出てきてしまった結果かと思えます。ここで今一度気持ちを引き締め直すきっかけにしていきたいと思えます。毎月の研修をより具体的な内容にし、スタッフのスキルアップを図るとともに、利用者様ごとの担当者会議の頻度を増やし、個々の利用者様の現況の則したケアを提供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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	17.4	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		4.3	6
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		4.3	6
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.3	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	4.3	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.3	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	4.3	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.3	6
10 利用料金が適正なこと。		4.3	6
11 サービス内容が充実していること。		8.7	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		13.0	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	8.7	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.4	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370201069	サラダ・ケア

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？	5	4.1	4.4	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.3	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さな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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.5	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	4.6	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	4.8	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.0	4.8	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.7	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.0	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.5	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	4.5	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.4	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	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	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	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の調査にご協力いただいたご利用者様・ご家族様には多数の貴重なご意見をいただきありがとうございます。ヘルパー個人の知識・能力・技術にも差があるため、今後も引き続き研修会等定期的に開催し技術の向上に努めたいと思います。特に、ヘルパーとしての専門性を高める研修に力をいれて参ります。感謝の言葉をかけて下さった方々のご期待を裏切らぬ様、今後も研鑽していきますのでよろしく願いいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		13.6	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	14
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.9	10
4 事業所の知名度が高いこと。		1.9	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	5.8	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	8.7	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	6.8	8
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		8.7	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.9	12
10 利用料金が適正なこと。		2.9	10
11 サービス内容が充実していること。		9.7	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	7.8	7
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		13.6	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.5	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370300069	北区介護保険事業所

事業者自己評価		ユーザー(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	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.0	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さな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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.6	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.5	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	4.4	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.2	4.9	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.0	4.8	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	3.9	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.4	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.2	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	4.7	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.2	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	4.0	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.0	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.4	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	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	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

問1契約書の説明不足は、昨年の改善策が反映された結果、今年はお客様に理解されているようです。問2、3の説明不足に関しての改善策として、定期訪問、モニタリング、調整等でお客様に負担がかからない程度に分かりやすい言葉で繰り返し説明をする。問13、17お客様の日々の状況変化は、現場のヘルパーから連絡が入り急変時は緊急連絡網で対応している。改善策として、現場のヘルパーの観察力を身に着けるための研修を実施する。お客様、ご家族の緊急連絡先の再確認をする。ケアマネジャーを始め多職種と連携をして、安心・安全に生活ができるよう支援する。問12ヘルパーが内外の研修に積極的に参加して自己研鑽に努める。

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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	17.0	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.1	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		3.2	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.5	4
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		8.5	4
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	12.8	3
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	8.5	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.2	11
10 利用料金が適正なこと。		4.3	10
11 サービス内容が充実していること。		6.4	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	6.4	7
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.3	9
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.8	2

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 (訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370300143	ハートサービス近藤

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？	4	4.1	4.4	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	3.9	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さな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	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問6 サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.5
問7 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.5	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	4.5	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	4.7	4.7
問10 ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.0	4.6	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	3.9	4.2	4.1
問13 ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問14 ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.3	4.5
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	4.5	4.4
問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.5	4.3
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	4.4	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.5	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	49.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

苦情窓口についての説明、契約書・重要事項説明書についての説明の項目について、いずれも説明時から時間経過しているため、今後更新時や、サービス担当者会議などの機会が有る度に説明する。自由記述から短期間でヘルパーが入れ替わることについて受け入れが困難であるとの記述に対し、今後事前に必ず連絡し、よく説明する事。また何時誰が訪問するかを一覧表でご利用者がわかるようにする事を徹底し、ヘルパーが交替した時の対応とともに、変更理由を理解して頂けるよう説明する。

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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	12.4	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.0	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		1.9	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.7	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		9.5	4
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	9.5	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	9.5	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.7	9
10 利用料金が適正なこと。		1.9	11
11 サービス内容が充実していること。		4.8	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	10.5	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		9.5	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.1	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370300150	陽だまりの家訪問介護事業所

事業者自己評価		ユーザー(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	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	3.9	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さな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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.8	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.8	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.2	4.9	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.2	4.9	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.0	4.8	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.8	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	3.9	4.3	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.8	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	4.8	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	3.9	4.5	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.4	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	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	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。

事業所を選ぶ上で大切だと思うことについては、ヘルパーの対応に安心感・信頼感があること、サービスを受けることによって生活が向上すること、ケアマネジャーと十分な連携がとれていることが重要であるとの結果となっています。今後もヘルパーの質の向上への取り組みやケアマネジャーとの連携でよりよいサービスの提供を行ないご利用者の在宅生活が向上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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	12.4	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.9	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.9	11
4 事業所の知名度が高いこと。		1.9	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.7	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.9	9
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	10.5	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.7	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.9	9
10 利用料金が適正なこと。		4.8	8
11 サービス内容が充実していること。		1.9	11
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	14.3	2
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	12.4	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	19.0	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370300465	快適ライフセンター24

事業者自己評価		ユーザー(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	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.1	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さな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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.1	4.5	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.3	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	4.5	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	4.7	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	3	4.0	4.6	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.5	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.1	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.4	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.5	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	4.5	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.2	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.4	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	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。

サービスを提供する側と利用する側の考え方に差があり、受ける側の不安を限界まで取り除くことが大切だと痛感しました。ケアマネジャーとの連携よりも、まずは実際に接することになるヘルパーへの教育がなされているか、苦情や相談に迅速に対応できているか、しっかりと管理していかなくては、利用する側の不安は拭えないのだなということが分かりました。制度について理解してもらおうと思いきなり一生懸命説明するよりも、まずは利用する側の要望等どこまで応えられるかをしっかりと示していかなくてはならないと感じました。サービス時間外でも利用者宅を訪問し、しっかりと今のヘルパーに対する意見要望等に耳を傾けていきます。

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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	18.2	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.3	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.5	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.8	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	9.1	4
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		8.3	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	4.1	10
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		9.9	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.6	8
10 利用料金が適正なこと。		1.7	13
11 サービス内容が充実していること。		7.4	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	6.6	8
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		9.1	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.4	2

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370301091	エヌ・エス北訪問介護事業所

事業者自己評価		ユーザー(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？	4	4.1	4.9	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.7	3.8
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	4.9	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.1	5.0	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	5.0	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.9	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	4.7	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	5.0	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.0	4.9	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.9	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.5	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.9	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.8	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.0	5.0	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.7	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	4.8	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.8	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.7	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.9	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	51.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

前回の評価結果に比べ、今回は高い評価を頂きました。この評価を活かし利用者様、ご家族様が安心してサービスを利用できるようにしていきたいと思えます。また、今回の評価を下げないよう日々精進していきますので宜しくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	15.9	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	14
3 口コミで評判が良いと言われること。	■	4.3	11
4 事業所の知名度が高いこと。		7.2	5
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.2	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	8.7	3
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.8	9
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	8.7	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.9	12
10 利用料金が適正なこと。		1.4	13
11 サービス内容が充実していること。		7.2	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		7.2	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.8	9
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.4	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370301513	やさしい手平安通訪問介護事業所

事業者自己評価		ユーザー(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
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	-	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	3	4.1	-	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	-	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.4	-	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	2	4.2	-	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	2	4.2	-	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	2	4.0	-	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.9	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	2	3.9	-	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	3	4.2	-	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.3	-	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	2	4.0	-	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	2	3.9	-	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	3	4.0	-	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	4.0	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	9.5	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		4.8	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	6.7	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.6	7
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	11.4	2
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		9.5	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	■	6.7	8
10 利用料金が適正なこと。		5.7	10
11 サービス内容が充実していること。	■	4.8	11
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.5	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		8.6	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		13.3	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370301851	介護サービスてんとうむし

事業者自己評価		ユーザー(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
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	-	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さな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
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	-	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	-	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	-	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	-	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	-	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	3	4.0	-	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	3.9	-	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	-	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	-	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	-	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	-	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	-	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	-	4.4

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	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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	15.8	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.4	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.9	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.5	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	5.8	8
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		10.8	3
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		8.6	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.9	11
10 利用料金が適正なこと。		5.8	8
11 サービス内容が充実していること。		4.3	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	10.1	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	9.4	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.8	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370303469	あいせいケアステーション

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.6	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.2	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さな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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.6	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.6	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	4.9	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	4.9	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.0	4.9	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.2	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.3	4.6	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	4.8	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.4	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.5	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	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	56.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者様との新規契約の際個人情報取り扱いに関する説明は必ず行いますが、ご利用者様やご家族にとって分かりにくい説明となっていないかも一度見直していきます。時間のない中で、ついルーティンワークとなりがちな契約の際の説明ですが、ご利用者様の満足度を高めるためにも一方的なものとならないよう聞き手に確認することを徹底してまいります。また、評価の回収率が低かったことも今後の課題です。ご利用者様からのご意見をより確実にとらえるためにも、ユーザー評価事業の意義を十分にご理解いただけるような評価依頼に努めます。

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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	14.8	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.2	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		1.2	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	12.3	3
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.9	9
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	9.9	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.2	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.9	9
10 利用料金が適正なこと。		4.9	9
11 サービス内容が充実していること。		6.2	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	13.6	2
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.4	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.3	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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370400018	西区介護保険事業所

事業者自己評価		ユーザー(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	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	3.3	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さな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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.2	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	4.6	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.2	4.8	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.0	4.8	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.5	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	3.9	4.4	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.4	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.6	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.0	4.6	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.1	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.2	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.3	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	10.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	56.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価でお客様からのご意見で感謝のことばをいただき、逆に私たちが勇気をいただいたことに感謝いたします。また、お客様にわかりやすい言葉で、サービスについての説明をさせていただくように心がけてきた成果かもしれません。より、一層お客様からのことばを真摯に受け止め、お客様やご家族のご希望をよくお聞きし、担当会議などで確認し、制度的・経済的な制約のなか、一層お客様に満足していただけるように努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	14.5	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.4	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		4.3	9
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.9	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		11.6	3
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.9	10
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	5.8	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.8	7
10 利用料金が適正なこと。		2.9	10
11 サービス内容が充実していること。	■	10.1	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.6	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.2	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.8	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370400208	株式会社ナカ指定訪問介護事業所

事業者自己評価		ユーザー(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	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	3.5	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さな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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.4	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	4.6	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	4.6	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.0	4.6	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.6	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.1	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.2	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.3	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	4.0	4.1	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.3	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	3.9	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.1	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	33.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

問2問3の利用者評価が低かったので、契約時に苦情受付窓口や個人情報の取り扱いなどについて今以上に分かりやすく説明していくよう努めます。

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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		16.0	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.9	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		0.9	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	6.6	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.8	11
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	8.5	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	11.3	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.7	8
10 利用料金が適正なこと。		4.7	8
11 サービス内容が充実していること。		3.8	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.3	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		10.4	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.9	1

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 (訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370400273	あい愛ライフあいち介護センター

事業者自己 評価		ユーザー (利用者) 評価	
自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.1	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	3.4	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さな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	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問6 サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.5
問7 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.6	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	4.6	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.2	4.7	4.7
問10 ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.0	4.5	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.5	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	3.9	4.0	4.1
問13 ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.3	4.5
問14 ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.3	4.5
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	4.3	4.4
問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.4	4.3
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	4.0	4.1	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.3	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.3	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	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	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。

契約時の評価項目に対し、評価の低いものがありました。つい流れ作業的、業界用語での説明になっていることがあるのかと反省しました。初回である為、色々な面で不安やわからないが生じると思います。わかりやすい言葉で伝えられる様心がけます。また、毎年同様、まだまだ技術面に対し向上が必要です。引き続き勉強会や研修等で取り組み色々な状況で対応できるヘルパーを目指してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	15.7	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.9	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.9	11
4 事業所の知名度が高いこと。		1.9	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.8	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		1.9	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.4	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	6.5	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.6	8
10 利用料金が適正なこと。		7.4	5
11 サービス内容が充実していること。		4.6	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	13.0	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	11.1	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.5	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370400778	アサヒサンクリーン 在宅介護センター浄心

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、[-]

	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	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.2	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さな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	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.1	4.5	4.4
問6 サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.5
問7 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.5	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.2	4.7	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.2	4.8	4.7
問10 ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.0	4.6	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.7	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.4	4.1
問13 ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.7	4.5
問14 ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.7	4.5
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.0	4.6	4.4
問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.5	4.3
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	4.0	4.7	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.2	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	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	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

全体的に利用者様に好評価をいただき嬉しく思っております。さらにより良いサービス提供できるよう、アサヒサンクリーンで良かったと言って頂ける様、邁進していきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	15.9	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.4	10
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.7	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.4	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	10.2	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.8	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.5	9
10 利用料金が適正なこと。		3.4	10
11 サービス内容が充実していること。		9.1	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.4	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	9.1	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.0	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370401115	中日調剤 介護ステーション「かみさら」

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？	3	4.1	4.2	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	3.7	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	3	4.1	4.3	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.5	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.4	4.3	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	3	4.2	4.7	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	4.7	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	3	4.0	4.7	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.6	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	3.9	4.6	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	3	4.2	4.3	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.3	4.6	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	4.0	4.7	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	3.9	4.4	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	3	4.0	4.0	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	2	4.1	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	4.0	4.3	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	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	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。

お客様の要望は様々で、出来る限りお応えできるよう常に要望は聞くようにしていきたい。また、連携が図れていないことがお客様の不安につながっていることがある為、情報は常に交流しあいサービスの向上につなげていく。

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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	6.9	8
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		5.6	9
3 口コミで評判が良いと言われること。	■	2.8	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.2	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	15.3	2
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	12
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		12.5	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		8.3	5
10 利用料金が適正なこと。		0.0	12
11 サービス内容が充実していること。		11.1	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.3	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	8.3	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.7	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370401586	やさしい手庄内通訪問介護事業所

事業者自己評価		ユーザー(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
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	-	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	3	4.1	-	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	-	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	-	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	-	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	-	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	3	4.0	-	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	3.9	-	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	3	4.2	-	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	-	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	-	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	3.9	-	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	3	4.0	-	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	4.0	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	-	4.4

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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	14.7	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.7	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	10.7	3
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.7	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		9.3	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.7	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.0	10
10 利用料金が適正なこと。		9.3	5
11 サービス内容が充実していること。	■	1.3	12
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	10.7	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		9.3	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.7	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370401594	名北介護サービス

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.5	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.8	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	3.8	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.0	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	3.9	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	4.4	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	4.3	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.0	4.3	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.3	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	3.9	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.1	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.0	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.0	4.0	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	3.9	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	4.0	4.0	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.0	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	62	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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	12.9%	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。

利用者様の立場に立ったケアを、今後とも行っていききたいと思います。常勤ヘルパーだけでなく、登録ヘルパーにも事業所の総意として取り組んで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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	12.9	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.2	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.5	7
7 個人情報絶対に外にももらさないこと。		12.9	2
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	9.7	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.5	7
10 利用料金が適正なこと。		9.7	4
11 サービス内容が充実していること。		6.5	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	9.7	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	6.5	7
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.1	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370402238	訪問介護エイル

事業者自己評価		ユーザー(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	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	3.9	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さな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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.1	4.7	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.8	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	4.8	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	4.8	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.0	4.8	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.9	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.4	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.9	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	4.8	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.6	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.6	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	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。

ケアマネジャーとの連携が重要とのご意見を多く頂いたのでこれまで以上に連携を深めて行きます。沢山のご意見やご感想を頂きありがとうございました。今後も信頼される事業所として精進して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	12.4	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.9	14
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.9	12
4 事業所の知名度が高いこと。		2.9	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.7	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.7	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.8	10
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	5.7	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.7	8
10 利用料金が適正なこと。		4.8	10
11 サービス内容が充実していること。	■	6.7	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		13.3	2
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	9.5	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.2	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370500031	中村区介護保険事業所

事業者自己評価		ユーザー(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	4.0	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	3.4	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さな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	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.1	4.7	4.4
問6 サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.5
問7 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.5	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.2	4.6	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.2	4.9	4.7
問10 ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.0	4.7	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.8	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	3.9	4.2	4.1
問13 ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.4	4.5
問14 ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.5	4.5
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.0	4.4	4.4
問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	3.9	4.5	4.3
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	4.0	4.4	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.4	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.2	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	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	17.1%	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、問2の設問でのユーザー評価は 自己評価と乖離していることが分かりました。お客様への説明の仕方をどのようにしていくかが課題です。 ケースにより こちらの配慮や方法を考えていかなければいけないと思えました。 今後、グループ会議や全体会議で話し合います。 新規ケースが来たときにお客様の状況などをよく見極めて、その方に応じた説明の仕方や 紙に大きく書くなどの方法を考え心がけて対応していきたいと思えます。 意識の差のところ⑭のヘルパーへの安心感については 参加した事業者、ユーザーが共に一番上位にきていることから 今後も我が社としてここは大切にしていかなければいけないと話し合いました。

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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	13.3	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	14
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.2	11
4 事業所の知名度が高いこと。		2.2	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	4.4	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		10.0	4
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	11.1	3
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		10.0	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.8	8
10 利用料金が適正なこと。	■	5.6	9
11 サービス内容が充実していること。		2.2	11
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	8.9	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		8.9	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		13.3	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370500064	ヘルパーサービス金澤

事業者自己評価		ユーザー(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	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.6	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.8	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	5.0	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.9	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	4.7	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	4.9	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.0	4.9	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.8	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	3.9	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.6	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	4.7	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.7	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.2	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	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。

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	12.7	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.8	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.6	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.5	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	12.7	2
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	10.9	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.8	11
10 利用料金が適正なこと。		3.6	9
11 サービス内容が充実していること。		10.9	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	9.1	7
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		10.9	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.4	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370500080	丸八訪問介護事業所

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	4.5	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.5	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さな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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.1	4.9	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.9	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	4.9	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	4.8	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.0	4.8	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.9	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	3.9	4.8	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.9	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.9	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.0	4.9	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	3.9	4.9	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	4.0	4.8	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.9	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.8	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.9	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	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	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今後も信頼して私どもの事業所のサービスを利用していただき、安心・安全に住み慣れた在宅での生活が継続できるよう努力していききたいと思います。更にサービスの向上に努め、ヘルパー教育・研修に力を入れていきます。また、個人情報の保護に努め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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	11.1	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.5	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.4	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.7	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	4.2	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.9	9
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	6.3	8
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	11.8	2
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.9	7
10 利用料金が適正なこと。		0.7	13
11 サービス内容が充実していること。		9.0	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.1	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		9.7	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.8	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370501245	ビックママ訪問介護サービス大秋

事業者自己評価		ユーザー(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
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	-	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	-	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	-	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	-	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	-	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	3	4.2	-	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.0	-	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	-	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	3	4.2	-	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	-	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	4.0	-	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	-	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	-	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	-	4.4

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	18.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	12.7	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.6	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		1.6	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		9.5	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	7.9	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.8	8
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	9.5	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.2	10
10 利用料金が適正なこと。		1.6	11
11 サービス内容が充実していること。		4.8	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.1	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		12.7	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	19.0	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370501559	介護ステーションひまわり

事業者自己評価		ユーザー(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	3.8	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	3.0	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.2	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.2	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.0	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	3	4.2	4.4	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	4.7	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.0	4.4	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.3	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	3.9	3.6	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.0	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.3	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	4.0	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	3.9	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	3.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	3.8	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	4.0	3.8	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	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	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	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。

ヘルパーによって知識や技術に差がある為、導入研修・現任研修・その他の研修により、介護技術の向上を目指します。サービス提供責任者は、ご本人様・ご家族様からの声を大切にし、思いを抱え込む事の無いよう話しやすい雰囲気作りに努め、ご意見・ご要望等の相談にのれるよう今まで以上に連携をとって改善していきます。利用者様と信頼関係を築き、安心してご利用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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	12.5	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.6	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.6	13
4 事業所の知名度が高いこと。		2.3	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	7.8	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		9.4	4
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	11.7	3
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	5.5	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.3	8
10 利用料金が適正なこと。		3.9	11
11 サービス内容が充実していること。		5.5	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		7.8	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		8.6	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.6	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370502482	ますこ訪問介護ステーション

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	3.1	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	2	4.1	2.9	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.1	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.0	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	3	4.1	3.9	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	3.8	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	3.8	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	3.8	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	3	4.2	4.0	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	3	4.0	4.3	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.9	3.7	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	3.9	3.4	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	3	4.2	3.8	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	3.9	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	3.9	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	3.8	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	3	4.0	3.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	3.8	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	4.0	3.5	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	3.6	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	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	105.9%	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	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。

貴重な御意見をありがとうございます。契約をする時に分かりやすく印象に残る説明ができていないようです。説明に時間を要するので、利用者の体調なども考慮し、日にちを変えてでも重要事項はしっかり説明をしていきたいと思ひます。サービス提供責任者の活動や役割を利用者に伝えることができていないようなので、人材確保も含めサービス提供責任者が力を発揮できる時間と環境を作って伝えていきたいと思ひます。ヘルパーがサービスを提供することによって、生活が向上するという実感を得ていただけるようにしていきます。そのために介護の目標を共有しわかりやすく説明をしていきます。また、知識や技術の向上にも努めていきます。

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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	3.8	10
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		11.3	2
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.9	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	9.4	4
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	3.8	10
7 個人情報絶対に外にももらさないこと。	■	3.8	10
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		11.3	2
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.5	7
10 利用料金が適正なこと。		9.4	4
11 サービス内容が充実していること。		9.4	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		5.7	9
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.5	7
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.1	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370600021	中区介護保険事業所

事業者自己評価		ユーザー(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	4.2	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	3.8	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さな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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.6	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.5	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.2	4.8	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.2	4.9	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.0	5.0	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.8	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.3	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.5	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.6	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.0	4.7	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.5	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.2	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.5	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	17.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

全体平均が他の設問に比べ点数が低かった項目は、苦情や個人情報に関してのことから、当事業所としても今まで以上に分かりやすい内容と詳しい説明が出来るように徹底していきます。ご利用者様・ご家族様から「いつも時間通り」「丁寧」と評価頂きました。今後も安心感と信頼感の持てるヘルパー対応を心がけ、より満足いただけるサービス提供に努めます。

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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	12.2	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.1	14
3 口コミで評判が良いと言われること。		3.3	10
4 事業所の知名度が高いこと。		3.3	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		10.0	4
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	8.9	5
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	6.7	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		8.9	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.2	12
10 利用料金が適正なこと。		2.2	12
11 サービス内容が充実していること。		5.6	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	5.6	8
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		12.2	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.8	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370600138	株式会社ケアメイトサービス

事業者自己評価		ユーザー(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	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.3	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さな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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.1	4.7	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.8	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.2	4.9	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.2	5.0	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.0	4.9	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.9	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	3.9	4.5	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	5.0	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.9	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	4.5	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	3.9	4.6	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	4.0	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.7	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.7	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	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	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	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。

評価を見る限りでは、ケアについては、ほぼ満足していただいているように見受けられましたので少しは安心いたしました。契約書や重要説明書は、かみくだいて説明しているつもりでしたが、ご利用様がきちんと理解しているかがわからない状態なので、これからはしっかりと理解しているか確認をしつつ説明したいと思います。サービス時間や内容についての評価は、ご利用者様と話し合いの時間を持って、また、ヘルパーへの指示として、詳細に説明して、ご利用者様のニーズをとらえ、ケアマネジャーへの報告等を密にして連携を深め、ご利用者様へのサービスに勤めたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	14.3	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.4	10
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.4	10
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.1	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		1.4	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		8.6	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	11.4	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.7	8
10 利用料金が適正なこと。		1.4	10
11 サービス内容が充実していること。	■	4.3	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	17.1	2
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.1	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.6	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370600369	株式会社福祉の里名古屋中営業所

事業者自己評価		ユーザー(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	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	3.8
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	4.9	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.7	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.7	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	4.9	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	4.9	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.0	4.9	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.7	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.2	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.8	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	4.6	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.6	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.7	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.7	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	25.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	65.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

皆さまより貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。契約書や重要事項説明書、個人情報同意書等、サービス導入部分での説明にまだまだ課題があるようです。今回のご意見を真摯に受け止め、今後も質の向上に努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	8.0	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		6.0	6
3 口コミで評判が良いと言われること。	■	4.0	10
4 事業所の知名度が高いこと。		4.0	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		12.0	2
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.0	6
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	10.0	3
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.0	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.0	10
10 利用料金が適正なこと。		6.0	6
11 サービス内容が充実していること。		6.0	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.0	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	2.0	14
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	20.0	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370600609	ケアポート名古屋

事業者自己評価		ユーザー(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	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.9	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さな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	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.1	4.4	4.4
問6 サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.5
問7 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.2	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.2	4.6	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.2	4.6	4.7
問10 ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.0	4.1	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.3	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	3.9	4.1
問13 ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.3	4.5
問14 ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.3	4.5
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.0	4.4	4.4
問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	3.9	4.3	4.3
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	4.2	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.2	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.6	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	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	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。

昨年ご利用者様から評価の低かった項目について、本年の評価は上がっており、改善出来ている結果となり、大変嬉しく思います。まだご満足頂けていない項目もあり、更なる意識向上に向け、今後もより一層ご利用者様の目線に立ち、ご満足頂けるサービスを提供し、日常生活を支え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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	16.1	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.9	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.5	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		9.8	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	11.6	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	4.5	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.1	6
10 利用料金が適正なこと。		2.7	11
11 サービス内容が充実していること。		7.1	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	6.3	8
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	12.5	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		17.0	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370601235	あい愛ライフみずほ訪問介護サービス

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	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.4	3.8
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	4.8	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.1	4.9	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	5.0	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.9	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	5.0	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	5.0	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.0	4.9	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.9	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.8	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.8	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	4.0	4.6	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	3.9	4.7	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	4.8	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.9	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	4.0	4.8	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.9	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	39.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

評価項目全般に対して、自己評価よりも高い評価をいただけておりますが、今後ご利用者に満足していただける様な事業所を目指してまいります。ヘルパーの質の向上がご利用者の要望だと結果からもわかりましたので、今後はヘルパー教育に力を入れて行こうと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		10.9	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		8.0	5
3 口コミで評判が良いと言われること。		5.8	9
4 事業所の知名度が高いこと。		4.4	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.5	14
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.2	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	8.0	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	7.3	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		10.9	2
10 利用料金が適正なこと。		3.6	11
11 サービス内容が充実していること。	■	7.3	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		2.2	12
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	10.2	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.5	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370601318	ハッピー道子介護サービス

事業者自己評価		ユーザー(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	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.5	3.8
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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.6	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.2	4.6	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	5.0	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.0	4.5	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	3.9	4.1	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.3	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.5	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.0	4.4	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	3.9	4.1	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.9	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.2	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	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	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。

ヘルパーについては、基本的な事から専門家としての必要な知識や技術を身に着けるよう、引き続き教育していきます。また、利用者様の生活環境や心身の状態に合ったサービスを提供できるように常に見直し、改善を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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		13.2	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.1	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.1	13
4 事業所の知名度が高いこと。		2.2	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	7.7	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		8.8	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	11.0	3
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	8.8	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.7	7
10 利用料金が適正なこと。		2.2	11
11 サービス内容が充実していること。		7.7	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	9.9	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.4	10
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.3	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370601656	テンダーハート

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？	5	4.1	-	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	-	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さな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
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.1	-	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	-	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	-	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	-	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	-	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.0	-	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	3.9	-	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	-	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	-	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.0	-	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	3.9	-	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	4.0	-	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	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	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	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	16.7	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	■	3.0	10
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	0.0	12
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.1	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		9.1	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.1	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		10.6	4
10 利用料金が適正なこと。		3.0	10
11 サービス内容が充実していること。		6.1	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	15.2	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	6.1	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		18.2	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370700011	昭和区介護保険事業所

事業者自己評価		ユーザー(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	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	3.8	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.5	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	4.5	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	4.9	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.0	4.6	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.7	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	3.9	4.1	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.8	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	4.0	4.8	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.5	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.5	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	13.2%	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。

今回ご回答いただきました中で、ヘルパーの専門職として身につけるべき知識、自立支援の考えが足りないという結果となりました。また接遇面で足りない部分があることのご指摘も受けました。今回の結果を会議でヘルパーに周知し、自覚を持ってサービス提供をすることを心がけていきます。また、研修等を開催し介護技術をはじめ、認知症や障害などの知識を深め、ヘルパーの資質向上にも努めます。

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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	13.3	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.9	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		3.5	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		9.7	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.1	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	8.0	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	6.2	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.7	11
10 利用料金が適正なこと。		6.2	8
11 サービス内容が充実していること。		2.7	11
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.6	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	12.4	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.8	1

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 (訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370700193	あい愛ライフ伊藤訪問介護サービス

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？	4	4.1	-	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	-	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	3	4.1	-	4.4
問6 サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	-	4.5
問7 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	-	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	-	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	3	4.2	-	4.7
問10 ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.0	-	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	-	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	-	4.1
問13 ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	-	4.5
問14 ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	-	4.5
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	-	4.4
問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	-	4.3
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	3	4.0	-	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	-	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	-	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	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	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	10.3	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		9.2	4
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	6.9	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		9.2	4
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	6.9	8
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		3.4	12
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		9.2	4
10 利用料金が適正なこと。		4.6	10
11 サービス内容が充実していること。	■	4.6	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.3	2
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		9.2	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.1	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370700276	名古屋市シルバー人材センター訪問介護事業所

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	3.8	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.7	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さな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	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.1	4.2	4.4
問6 サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.5
問7 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.5	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	4.5	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	4.8	4.7
問10 ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.0	4.7	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.0	4.1
問13 ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.3	4.5
問14 ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.4	4.5
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	4.4	4.4
問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.2	4.3
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	4.0	4.2	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.3	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	225	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	81.8%	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	112	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	49.8%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

当事業所をご利用の皆様には、過分なご評価をいただき有難うございます。事業所としましては、利用者様に近く寄り添う活動を長所としておりますが、今回の評価では契約や相談窓口等の説明に対して、より求められている事が分かりました。今後もミーティング・研修等、継続して取り組み皆様にとってより質の高い在宅生活を送っていただけるよう支援していきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	16.5	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.9	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		1.7	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.2	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	6.5	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	8.9	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.0	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.9	11
10 利用料金が適正なこと。		4.6	10
11 サービス内容が充実していること。		6.2	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	9.8	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		9.6	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.3	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370700359	ヘルパーステーションかわな

事業者自己評価		ユーザー(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	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.6	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さな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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.1	4.6	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.6	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.2	4.8	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.2	4.8	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.0	4.6	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.8	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.2	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.7	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	4.0	4.5	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	3.9	4.4	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	3	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.5	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。

<p>全体的に高い評価を頂き、ヘルパーの活動と共に努力を感じ取って頂けたこと大変感謝しています。介護保険で、ヘルパーが出来ること、出来ないことの区別を契約時に利用者様に説明をして、安心、納得を得られる様に努力してゆきたいと思えます。 研修 を行いヘルパーの介護知識、技術の向上に努めてゆきたいと思えます。</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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		15.7	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.7	10
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.9	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	2.8	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.4	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	5.6	8
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		9.3	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.6	9
10 利用料金が適正なこと。	■	2.8	11
11 サービス内容が充実していること。		10.2	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.1	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	8.3	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.7	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370700649	有限会社介護福祉センター友

事業者自己評価		ユーザー(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	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.3	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さな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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.1	4.0	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.1	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.2	4.3	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	4.6	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.0	4.3	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.0	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	3.9	4.0	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.0	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.3	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.0	4.0	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.0	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.3	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.4	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	12	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	92.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	58.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

日頃から、会社のモットーである「心からのサービス」に心がけていますが、まだまだ不十分であることがわかりました。コミュニケーションを大切に、介護の基本に立ち戻って改善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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	16.7	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.3	8
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	0.0	12
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	10.0	4
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.3	8
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		13.3	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.3	8
10 利用料金が適正なこと。		3.3	8
11 サービス内容が充実していること。		10.0	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	10.0	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		10.0	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.7	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370701183	訪問介護事業所 さつき

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、事業者[---]、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
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	-	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さな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
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	-	4.4
問6 サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	-	4.5
問7 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	-	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	-	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.2	-	4.7
問10 ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.0	-	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	-	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	-	4.1
問13 ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	-	4.5
問14 ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	-	4.5
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	-	4.4
問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	-	4.3
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	4.0	-	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	-	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	-	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	-	4.4

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	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	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	18.6	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		4.7	10
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	8.1	4
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.0	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	5.8	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.7	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.7	10
10 利用料金が適正なこと。		8.1	4
11 サービス内容が充実していること。		5.8	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	9.3	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.8	7
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.4	2

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370800019	瑞穂区介護保険事業所

事業者自己 評価		ユーザー (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	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.2	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さな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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.1	4.5	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.5	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.2	4.8	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.2	5.0	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.0	4.9	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.8	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	3.9	4.4	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.7	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.7	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.0	4.7	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.6	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.6	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	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	12.9%	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。

今回の評価では、お客様から概ねよい評価をいただきました。この結果に満足することなく、今後も研修や月に1回開催する定例会議を通し、職員の質が向上できるようにしてまいります。また、自由記載においてヘルパーの言葉遣いや身だしなみ等について、ご意見をいただいておりますので、適切な対応ができようように研さんを積んでまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	16.7	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.4	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.4	11
4 事業所の知名度が高いこと。		1.4	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.9	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	9.7	3
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	6.9	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	8.3	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.4	11
10 利用料金が適正なこと。		2.8	10
11 サービス内容が充実していること。		5.6	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.7	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.9	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	20.8	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370800134	マザー介護サービス

事業者自己評価		ユーザー(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
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	-	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さな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
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.1	-	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	-	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	-	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.2	-	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.2	-	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.0	-	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	3.9	-	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	-	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	-	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.0	-	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	3.9	-	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	4.0	-	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	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	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	51.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	12.8	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.1	11
3 口コミで評判が良いと言われること。	■	0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.4	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		8.5	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.3	10
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	14.9	1
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.4	8
10 利用料金が適正なこと。		0.0	12
11 サービス内容が充実していること。		8.5	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.6	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	10.6	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.9	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370800175	ゆうらいふ瑞穂訪問介護事業所

事業者自己評価		ユーザー(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？	3	4.1	4.6	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.1	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さな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	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.8	4.4
問6 サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.5
問7 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.8	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	4.9	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.2	5.0	4.7
問10 ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.0	4.9	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.9	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.0	4.1
問13 ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.5
問14 ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.8	4.5
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.0	4.9	4.4
問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	3.9	4.3	4.3
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	4.4	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	4.0	4.4	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	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	18.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の評価結果では、全体的にはご満足して頂けていることが分かりうれしく思いました。わずかですが、昨年より、評価が向上し励みになりました。ただ、一部の利用者様の声で、契約時説明をしましたが、理解していただけなかった部分があり、今後は、納得してサービスをうけていただけるよう十分な説明を行っていきたいと思います。また、個人情報の取り扱いや、ヘルパー教育、研修にもさらに力を入れ、より一層質の高いサービスが提供できるよう努力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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	10.0	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.7	14
3 口コミで評判が良いと言われること。		5.0	9
4 事業所の知名度が高いこと。		2.1	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.1	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		8.6	6
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	10.0	3
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	8.6	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.9	11
10 利用料金が適正なこと。		2.9	11
11 サービス内容が充実していること。		5.0	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	13.6	1
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		10.0	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.6	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370800449	アサヒサンクリーンホームヘルパー派遣センター瑞穂

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	4.4	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.3	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さな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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.7	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.8	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.2	4.9	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	4.9	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.0	4.8	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.7	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	3.9	4.3	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.9	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.0	4.8	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.7	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	4.8	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.7	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	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	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

評価結果を受け、契約書や重要事項説明書等の説明や苦情受付窓口の説明が不十分である。今後は、全職員に利用者様への説明方法を確認し、早急に改善に努める。

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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	12.5	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		1.1	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		11.4	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		13.6	2
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	5.7	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	2.3	11
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.4	10
10 利用料金が適正なこと。		4.5	8
11 サービス内容が充実していること。		4.5	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	12.5	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		9.1	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	19.3	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370800571	オアシスセンター

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？	4	4.1	5.0	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	5.0	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	5.0	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	5.0	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	5.0	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	5.0	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	4.7	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.0	4.7	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.7	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.7	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	5.0	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	5.0	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	5.0	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	5.0	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	4.7	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	5.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	5.0	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	7	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	3	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	42.9%	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。

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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	13.3	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.7	4
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.7	4
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.7	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	6.7	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.7	4
10 利用料金が適正なこと。		6.7	4
11 サービス内容が充実していること。		6.7	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	13.3	2
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	6.7	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	20.0	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370800688	おたすけ家族

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.1	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	3.9	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さな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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.1	4.5	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.5	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	4.7	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	4.6	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.0	4.7	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.7	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.4	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.5	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	4.5	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.6	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.7	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	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>事業所として、利用者様のご意見に対し、真剣に向き合い当事業所の勉強会等にも役立てていきたいと思えます</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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	14.1	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		5.1	7
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	5.1	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		10.1	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	5.1	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	13.1	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.0	12
10 利用料金が適正なこと。		4.0	10
11 サービス内容が充実していること。		6.1	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		13.1	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.0	10
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.2	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370800993	さわやからいふ みずほ訪問介護事業所

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？	4	4.1	3.8	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.7	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さな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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.1	4.6	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.3	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.2	4.9	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.2	4.9	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.0	4.9	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	3.9	4.3	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.7	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.6	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	4.3	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.6	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.0	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	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	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	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>貴重なご意見ありがとうございました。今回の評価結果に対して真摯に受け止め、スタッフ一同取り組んでいきたいと思っております。 ヘルパーの介護知識や技術向上の為研修をより強化しケアマネジャーや利用者様、ご家族と十分な連絡を訪問を行い、満足して頂けるケアを提供していくよう今後も努めていきたいと思っております。</p>

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	13.5	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.0	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		1.9	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.8	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		10.6	4
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	9.6	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		14.4	2
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.9	10
10 利用料金が適正なこと。		1.0	12
11 サービス内容が充実していること。	■	5.8	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	9.6	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.8	7
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	19.2	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370900017	熱田区介護保険事業所

事業者自己評価		ユーザー(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	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	3.8	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.4	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	4.7	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	4.8	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	3	4.0	4.7	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.6	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	3.9	4.4	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.4	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	4.3	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	3.9	4.4	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	3	4.0	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.3	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	16.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

契約時には、今後も分かりやすく説明を行い安心してサービスをご利用いただけるよう心がけます。介護の知識を身に付け必要に応じて助言、提案し、お客様の身体状況、精神状態、生活環境などを改善できるよう努め安心して在宅生活が、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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	14.5	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.8	14
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.5	12
4 事業所の知名度が高いこと。		2.3	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.6	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	6.9	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		9.9	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	6.1	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.5	12
10 利用料金が適正なこと。		3.1	10
11 サービス内容が充実していること。		6.9	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	8.4	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		13.0	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.6	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370901213	オーネストひびの大宝指定訪問介護事業所

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？	3	4.1	3.9	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	3.9	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	3	4.1	4.5	4.4
問6 サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.6	4.5
問7 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.4	4.4	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	3	4.2	4.8	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	3	4.2	4.8	4.7
問10 ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	3	4.0	4.7	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.6	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	3.9	4.0	4.1
問13 ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	3	4.2	4.5	4.5
問14 ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.3	4.2	4.5
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	4.0	4.6	4.4
問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	3.9	4.7	4.3
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	3	4.0	4.4	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.4	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	4.0	4.2	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	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	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	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	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。

日々の連絡、報告、相談を強化して一人でも多くの御利用者の方にヘルパーが来ると安心できると笑顔で言っただけのヘルパーステーションを目指します。ヘルパーひとりひとりの知識や技術の向上にむけて定期的に研修も行っていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		22.9	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.9	7
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		2.9	7
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	0.0	12
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.7	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	2.9	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	11.4	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.9	7
10 利用料金が適正なこと。		0.0	12
11 サービス内容が充実していること。		11.4	3
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		2.9	7
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	8.6	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	25.7	1

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 (訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371000056	中川区介護保険事業所

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？	3	4.1	4.2	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	2.8	3.8
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	3.3	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	3	4.1	4.2	4.4
問6 サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.5	4.5
問7 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.6	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	4.6	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	4.7	4.7
問10 ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.0	4.6	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.8	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	3.9	3.9	4.1
問13 ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	3	4.2	4.5	4.5
問14 ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.6	4.5
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	4.5	4.4
問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.2	4.3
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	4.3	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	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	13.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>契約時に苦情相談受付窓口について説明させていただいておりますが、不十分だったようです。今後は、より分かりやすい説明を心掛けて行います。サービス提供により精神的・体調の安定をはかり日常生活が向上するように今後も支援して参ります。</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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		13.5	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.4	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.1	13
4 事業所の知名度が高いこと。		2.2	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	10.1	4
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.6	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	9.0	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	7.9	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	■	5.6	9
10 利用料金が適正なこと。		7.9	6
11 サービス内容が充実していること。		0.0	14
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		6.7	8
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		11.2	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.7	1

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 (訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371000429	医療法人開生会ヘルパーステーション月島

事業者自己
評価

ユーザー
(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	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.7	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さな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	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.1	4.5	4.4
問6 サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.5
問7 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.7	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	4.7	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	4.7	4.7
問10 ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.0	4.9	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.4	4.1
問13 ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問14 ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.5	4.5
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.0	4.6	4.4
問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	3.9	4.5	4.3
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	4.6	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.5	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.7	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	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	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	33.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の調査では参加事業全体の平均点より当事業所の平均点のほうが上回る結果となり、事業所の対応やヘルパーの訪問時間に関しては高評価を頂きました。ですが、ヘルパーの専門性やサービス内容の見直しについては自己評価よりもユーザー評価のほうが下回る結果となり、重要度からみても直接的に関わるヘルパーを重要視しているのがわかりました。今後は定期的にサービス内容を見直し、個々の身体状況・精神状態・生活環境に合わせたサービス提供とヘルパーの専門知識習得に向け定期的な研修の実施を行い、健全な事業所運営が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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	11.1	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		5.6	7
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.8	10
4 事業所の知名度が高いこと。		2.8	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	13.9	1
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		8.3	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.8	10
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.6	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	14
10 利用料金が適正なこと。		5.6	7
11 サービス内容が充実していること。	■	2.8	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.1	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		13.9	1
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.9	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371000437	有限会社 介護ふじ

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	2.4	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	2.7	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	2.5	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	2.6	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	3	4.1	2.4	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	2.6	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.4	2.6	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	3	4.2	2.6	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	3	4.2	2.7	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	3	4.0	2.3	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	2.6	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	3.9	2.6	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	3	4.2	2.8	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.3	2.3	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	4.0	2.7	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	3.9	2.4	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	3	4.0	2.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	2.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	4.0	2.6	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	2.4	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	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	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ケアの質の向上及び自立支援を踏まえたケアを基本に、研修の強化を図り、よりよいケアを提供できるように社員一同さらに結束感を強め、社業に邁進していく所存で御座います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	5.3	8
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	■	2.6	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.6	11
4 事業所の知名度が高いこと。		2.6	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.6	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.9	4
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		18.4	1
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.9	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	■	7.9	4
10 利用料金が適正なこと。		5.3	8
11 サービス内容が充実していること。	■	13.2	2
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.5	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.9	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371000643	訪問介護センター共愛

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	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.6	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さな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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	3	4.1	4.6	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.8	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.2	4.8	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	4.9	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	3	4.0	4.9	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.9	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.5	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.8	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	4.5	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.3	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	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	42.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>問3の自己評価とユーザー評価の差がありました。個人情報の同意書の説明なんですサ責としてはしっかり説明をしているつもりでしたが、こちらが思っているより理解されていないことが分かりました。今後、利用者様が理解できる言葉でより丁寧に説明していきたいと思います。全体的には評価は良かったと感じましたが、これに甘えることなく利用者、ヘルパーの声を聞き逃さないようにしていきたいです。</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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	11.5	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.8	14
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.3	13
4 事業所の知名度が高いこと。		5.3	9
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.1	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	6.1	7
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		10.7	3
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		10.7	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.1	11
10 利用料金が適正なこと。		3.1	11
11 サービス内容が充実していること。		3.8	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	8.4	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	9.9	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.3	1

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 (訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371000684	サラダ介護

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？	5	4.1	3.7	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	3.3	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さな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	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問6 サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.5
問7 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.4	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	4.8	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	4.8	4.7
問10 ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	3	4.0	4.7	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.5	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	3.9	4.2	4.1
問13 ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.5	4.5
問14 ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.6	4.5
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	4.6	4.4
問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.3	4.3
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	4.4	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.0	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	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	31.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

当事業所のご利用者様から高い評価をいただき、まことにありがたいと感謝いたしております。ご利用者様のご要望につきましてはご期待に応えられるようにしてゆき、ご利用者様に信頼していただける事業所でありたいと思っております。又、ヘルパー会議を強化し、一般常識(マナー)や介護技術などのスキルアップに努め、安心安全なサービスが提供出来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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	12.8	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.4	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	6.4	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.8	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.2	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	10.4	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.6	8
10 利用料金が適正なこと。		5.6	8
11 サービス内容が充実していること。		5.6	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.6	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	10.4	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	19.2	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371000759	さわやからいふ指定訪問介護事業所

事業者自己評価		ユーザー(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	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.1	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.6	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	4.8	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	4.8	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.0	4.7	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.8	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.4	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.8	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	4.5	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.2	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	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	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	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

アンケートにご回答頂いた人数が少なかった為、全体的に高めの評価となったように感じます。自由記載欄にも、ご満足頂いているご感想が多いですが、弊社のご利用者様総数からいきますと少数意見に過ぎませんので、ここに甘んじる事無く、利用者様一人一人の状態やお気持ちに沿えるケアが出来るよう情報収集に努め、木目細やかなケアや、関連事業等に繋げていきたいと思っております。問12の認知症や感染予防などについてヘルパーの知識や技術が問われている設問についてはご家族の満足度が低いので、今後、研修会や資料提供等で補っていき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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	11.3	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.5	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		2.5	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.5	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.0	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	6.3	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	6.3	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.3	6
10 利用料金が適正なこと。		6.3	6
11 サービス内容が充実していること。		8.8	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	10.0	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		15.0	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.5	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371001690	ケアセンターとみた

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	4.8	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.2	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さな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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.9	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.6	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	4.9	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	4.9	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	3	4.0	4.9	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.8	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.4	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.8	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	4.7	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.7	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	3	4.0	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.7	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.8	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.7	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	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	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	56.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者様からのご意見を拝見し、本当に困っている時に答えてくれる事業所を求めていらっしゃるということがわかりました。ご利用者様、ご家族様とのコミュニケーションを密にとり、どんな時にどういったサービスを求められていらっしゃるのかを理解し、なるべくご要望には答えていける事業所を目指して頑張っていきたいと思っております。今後ともどうぞ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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	16.0	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.5	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.2	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	7.4	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.2	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	11.1	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	4.9	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.4	5
10 利用料金が適正なこと。		3.7	11
11 サービス内容が充実していること。		6.2	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		12.3	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.2	7
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.8	2

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371003217	すずみ介護サービス

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	---	4.1	-	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	---	4.1	-	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	-	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	-	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	---	4.1	-	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	4.3	-	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	---	4.4	-	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	---	4.2	-	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	---	4.2	-	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	---	4.0	-	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	3.9	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	---	3.9	-	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	---	4.2	-	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	---	4.3	-	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	---	4.0	-	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	---	3.9	-	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	---	4.0	-	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	---	4.1	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	---	4.0	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	---	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	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		18.6	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.9	8
3 口コミで評判が良いと言われること。		10.0	6
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.4	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		15.7	2
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	11
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		12.9	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		11.4	5
10 利用料金が適正なこと。		2.9	8
11 サービス内容が充実していること。		0.0	11
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		14.3	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		0.0	11
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		10.0	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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371003571	ヘルパースペース導夢

事業者自己評価		ユーザー(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	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	3.6	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	3	4.1	4.4	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.2	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	3	4.2	4.4	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	4.7	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	3	4.0	4.5	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.2	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	3.9	4.0	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.4	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.4	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	4.0	4.2	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	3.9	4.2	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	3	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	4.0	4.1	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	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	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	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。

今回はお願いした殆どの利用者様からご回答をいただき、嬉しく感じております。限られたサービス時間の中で、利用者様の要望に応え、満足してもらえよう、また援助することにより利用者様の生活が成り立ち安心していただけるように努めていきたいです。加えて、訪問介護員個々の能力を高め、マナー向上にも力を注ぎ、今回いただいた様々なご意見を参考にして、より一層の努力を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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	14.2	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.9	14
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.8	12
4 事業所の知名度が高いこと。		2.7	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		9.7	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		8.0	6
7 個人情報絶対に外にももらさないこと。		6.2	8
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	12.4	2
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.8	12
10 利用料金が適正なこと。		6.2	8
11 サービス内容が充実していること。		11.5	3
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	8.0	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	5.3	10
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	11.5	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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371100013	港区介護保険事業所

事業者自己評価		ユーザー(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	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.7	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.2	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	4.6	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.2	4.8	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.0	4.7	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.3	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.5	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	4.6	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.5	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	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	17.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の調査結果で、ヘルパーに対する安心感と信頼感が、お客さまやご家族にとって一番重要なこととわかりました。またお客様のニーズとして、自立支援で生活の質が向上ができることと再確認しました。事業所内での研修や指導のレベルアップが必要と感じております。制度についてのお知らせ、苦情相談の受付対応や窓口の案内などについてのわかりにくさは、事業所として改善に取り組みたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		12.7	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.6	13
3 口コミで評判が良いと言われること。	■	0.8	14
4 事業所の知名度が高いこと。		2.4	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.9	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.1	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		8.7	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	10.3	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.8	11
10 利用料金が適正なこと。		6.3	9
11 サービス内容が充実していること。	■	6.3	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	7.9	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.1	7
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.9	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371100690	アサヒサンクリーンヘルパーステーションちとせ

事業者自己評価		ユーザー(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
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	-	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	3	4.1	-	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	-	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	-	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	-	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	3	4.2	-	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	3	4.0	-	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	-	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	-	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	-	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	-	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	-	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	-	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	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	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		15.9	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.9	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.2	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	2.9	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		8.7	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	8.7	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.2	7
10 利用料金が適正なこと。		4.3	9
11 サービス内容が充実していること。		4.3	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	13.0	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	8.7	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.9	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371101656	訪問介護ステーション南陽

事業者自己評価		ユーザー(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	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.3	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さな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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.5	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.2	4.5	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	4.6	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.0	4.5	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.5	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.1	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.5	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.5	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	4.0	4.5	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	3.9	4.1	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	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	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	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者様からのヘルパーへの感謝の言葉を頂きありがとうございました。今後も同様に実施できるように努力したいと思います。契約時の内容の説明はご理解いただけるように説明しているつもりでしたが再度ゆっくりと丁寧な説明を行います。ヘルパーの専門性の向上に研修や情報交換などを行い満足して頂ける訪問ができるよう努力していきます。ケアマネジャーとの連携やサービス提供責任者の提供時間外の訪問でご利用者様の満足のできる訪問介護サービスになる計画の重視を再度確認し実施していきたいと思ひます。今後も宜しくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	12.9	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.4	14
3 口コミで評判が良いと言われること。		3.5	12
4 事業所の知名度が高いこと。		4.7	9
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	5.9	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		11.8	3
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	5.9	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	7.1	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.7	9
10 利用料金が適正なこと。		3.5	12
11 サービス内容が充実していること。		4.7	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.2	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.1	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.6	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371102076	くすの木ヘルパーステーション

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	-	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	-	3.8
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	-	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.1	-	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	-	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	-	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.2	-	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.2	-	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.0	-	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	3.9	-	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	-	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	-	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.0	-	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	3.9	-	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	4.0	-	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	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	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	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	0	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	0.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	*	*
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		*	*
3 口コミで評判が良いと言われること。		*	*
4 事業所の知名度が高いこと。		*	*
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	*	*
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		*	*
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	*	*
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	*	*
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		*	*
10 利用料金が適正なこと。	■	*	*
11 サービス内容が充実していること。		*	*
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		*	*
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		*	*
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		*	*

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371200060	南区介護保険事業所

事業者自己 評価		ユーザー (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	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.5	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.5	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	4.7	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	4.8	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.0	4.6	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.0	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.4	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.4	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	4.5	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.4	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.2	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	9.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見やあたたかいお言葉の数々を賜り、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からお寄せいただく皆様からのご意見を真摯に受け止め、これからの事業所運営に活かしてまいります。来年度は制度の大きな変化がありますが、お客様ご家族様からさらに信頼いただけるよう丁寧な対応や細やかな配慮に努めてまいります。今後も社会福祉協議会が実施する訪問介護事業所として「あなたらしさを応援」していきます

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	13.2	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.8	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.9	14
4 事業所の知名度が高いこと。		1.9	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	4.7	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.5	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	6.6	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.7	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.9	12
10 利用料金が適正なこと。		9.4	4
11 サービス内容が充実していること。		6.6	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		14.2	2
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	8.5	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.0	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371200292	ヘルパーステーションさくら

事業者自己評価		ユーザー(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	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	3.4	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	3.6	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.6	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.6	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	4.9	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.2	4.9	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.0	4.8	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.8	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.2	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.7	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	4.3	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.5	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	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	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	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。

概ね、利用者様からの評価は、全体平均を上回っており、好評価をいただいた、と考えております。ただ、数項目ですが、全体平均を下回ったものに、問2、問3があり、サービス導入時の説明が、利用者様に、丁寧にできていなかったことが原因ととらえています。そこが、大いに反省すべき点であり、今後、改善する必要があることが、分かりました。今日からの課題といたします。その他、実際の担当ヘルパーのサービスがうまくいっているか、など、それに関連する設問、問5から問14に関しては、利用者様から信頼を得ていることが分かりましたが、まだまだ、より良い方向に改善していくつもりで、今後も一層、努力をしていきます。

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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	17.7	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.3	14
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.5	12
4 事業所の知名度が高いこと。		2.5	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.9	4
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.1	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	7.6	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		3.8	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.1	7
10 利用料金が適正なこと。		5.1	7
11 サービス内容が充実していること。		3.8	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.4	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	8.9	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.5	2

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371200359	名南ヘルパーステーションきずな

事業者自己評価		ユーザー(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	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	3	4.1	4.5	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.7	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.4	4.6	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	2	4.2	4.6	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	2	4.2	4.7	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	3	4.0	4.6	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.6	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.0	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.4	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.6	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	4.0	4.6	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	3.9	4.6	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	4.0	4.5	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	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	68.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザーより出来ていないと評価されている項目については改善を図ります。ヘルパーのスキル向上に取り組み、より良いサービス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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		10.1	5
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.4	10
3 口コミで評判が良いと言われること。	■	5.0	8
4 事業所の知名度が高いこと。		3.4	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.4	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.2	9
7 個人情報絶対に外にももらさないこと。		6.7	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		10.9	2
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	■	2.5	14
10 利用料金が適正なこと。		3.4	10
11 サービス内容が充実していること。	■	10.9	2
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.9	2
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	10.1	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.1	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371201910	アサヒサンクリーン在宅介護センターみなみ

事業者自己 評価		ユーザー (利用者) 評価	
自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	1	4.1	-	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	1	4.1	-	3.8
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？	1	4.4	-	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	-	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	2	4.1	-	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	2	4.3	-	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	2	4.4	-	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	2	4.2	-	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	2	4.2	-	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	2	4.0	-	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	2	3.9	-	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	2	4.2	-	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	2	4.3	-	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	2	4.0	-	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	3.9	-	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	2	4.0	-	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	4.0	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	29.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	11.8	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.9	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.5	12
4 事業所の知名度が高いこと。		1.5	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	5.9	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		10.3	3
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	8.8	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.4	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	■	8.8	4
10 利用料金が適正なこと。		7.4	7
11 サービス内容が充実していること。	■	7.4	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		1.5	12
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		8.8	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		16.2	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371202025	訪問介護ステーションかなれ

事業者自己評価
ユーザー(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
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	-	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.1	-	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	-	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	-	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.2	-	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.2	-	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.0	-	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	-	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	-	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	-	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	-	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	-	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	4.0	-	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	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	8	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	80.0%	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	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	13.3	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		6.7	6
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	10
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	6.7	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	10
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	13.3	2
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		20.0	1
10 利用料金が適正なこと。		6.7	6
11 サービス内容が充実していること。		13.3	2
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	6.7	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		0.0	10
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.3	2

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371300043	守山区介護保険事業所

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？	4	4.1	3.9	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	3.3	3.8
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	3.6	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.6	4.4
問6 サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.5
問7 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.3	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	4.8	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.2	4.8	4.7
問10 ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.0	4.7	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.7	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.4	4.1
問13 ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.5
問14 ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.7	4.5
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.0	4.4	4.4
問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	3.9	4.3	4.3
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	4.2	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.3	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.3	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	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	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

苦情窓口の説明、個人情報の取り扱いにおいてご理解いただけていないようなので、モニタリング訪問時、会議等にて触れご説明をしていきたいと思ひます。サービス別設間に関し良い評価をいただきうれしく思ひています。サービス提供責任者、ヘルパースタッフ一同共通認識を持ち信頼いただける事業所としこれからも学んで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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		12.8	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.2	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		3.5	10
4 事業所の知名度が高いこと。		5.8	8
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	2.3	12
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	7.0	6
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.8	8
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	9.3	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.2	13
10 利用料金が適正なこと。		7.0	6
11 サービス内容が充実していること。		3.5	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	8.1	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		14.0	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.6	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371300779	ヘルパーステーション建国ビハラー

事業者自己評価		ユーザー(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	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	5.0	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さな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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.1	4.8	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.9	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	5.0	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	5.0	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.0	5.0	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	5.0	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	3.9	4.9	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	5.0	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	5.0	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	4.9	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.5	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	4.0	4.9	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.8	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.8	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

ご本人の身体や精神の状態を把握し、自立支援に基づいたサービス提供を心がけ、ご本人やその家族より満足していただけるようヘルパー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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	17.1	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	8
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	8
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	8
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.7	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	20.0	1
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	11.4	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	8
10 利用料金が適正なこと。		0.0	8
11 サービス内容が充実していること。		8.6	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	0.0	8
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		17.1	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	20.0	1

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 (訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371300829	高齢者生協ヘルプサービスあまこだ

事業者自己 評価		ユーザー (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
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	-	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さな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
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	-	4.4
問6 サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	-	4.5
問7 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	-	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	-	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	-	4.7
問10 ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.0	-	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	-	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	-	4.1
問13 ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	-	4.5
問14 ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	-	4.5
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	4.0	-	4.4
問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	-	4.3
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	-	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	-	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	-	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	-	4.4

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	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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	15.7	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.9	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		10.0	4
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.3	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	10.0	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	5.7	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.4	12
10 利用料金が適正なこと。		5.7	8
11 サービス内容が充実していること。		7.1	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	8.6	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		11.4	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.1	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371300902	あんしんネットワーク

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？	4	4.1	4.0	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	3.7	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.2	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.4	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.2	4.3	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.2	4.4	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.0	4.4	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.4	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	3.8	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.1	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.0	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	4.0	4.0	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	3.9	3.9	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	3.9	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.2	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	50	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	66.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者様から良い評価を頂き嬉しい思いをしました、今後もこれに甘んじる事なくより一層の満足をして頂ける様にヘルパー共々、現任研修等に努力して参ります。又、改善点で頂いたご意見は今後サービスに反映をして、説明の不十分さを無くし、解りやすい内容でのご説明になる様に、職員一同サービス向上に務めます。

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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	13.4	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.9	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.3	14
4 事業所の知名度が高いこと。		4.5	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.3	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.5	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	8.3	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.1	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.0	7
10 利用料金が適正なこと。	■	8.9	4
11 サービス内容が充実していること。		6.4	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	15.3	1
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.7	9
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	9.6	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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371301140	やさしい手小幡訪問介護事業所

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？	3	4.1	-	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	2	4.1	-	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	2	4.3	-	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	2	4.1	-	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	2	4.3	-	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	2	4.4	-	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	3	4.2	-	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	3	4.2	-	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	3	4.0	-	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	3.9	-	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	3	4.2	-	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.3	-	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	2	4.0	-	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	2	3.9	-	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	2	4.0	-	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	2	4.1	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	4.0	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	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	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	14.8	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	■	1.6	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.6	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		11.5	3
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	3.3	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		9.8	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	6.6	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.3	10
10 利用料金が適正なこと。		6.6	6
11 サービス内容が充実していること。		6.6	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	6.6	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		11.5	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		16.4	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371302957	スマイル25

事業者自己評価
ユーザー(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
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	-	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	-	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	-	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	-	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.2	-	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.2	-	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.0	-	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	-	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	-	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	-	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	-	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	3.9	-	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	3	4.0	-	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	-	4.4

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	7	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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	85.7%	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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		13.3	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		10.0	6
3 口コミで評判が良いと言われること。	■	0.0	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		13.3	2
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.7	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	3.3	9
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	0.0	11
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.7	7
10 利用料金が適正なこと。		3.3	9
11 サービス内容が充実していること。		0.0	11
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	13.3	2
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		13.3	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.7	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371400025	緑区介護保険事業所

事業者自己評価		ユーザー(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	3.9	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	3.9	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さな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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.1	4.3	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.4	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.2	4.5	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.2	4.8	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.0	4.6	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.5	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	3.9	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.4	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.3	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.0	4.3	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.0	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	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	12.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

共通設問の間1問2問3について、ご本人やご家族への説明がわかりにくいとの評価結果でした。改善策としてサービス開始にあたっての契約書・重要事項説明や苦情窓口等を含め、丁寧にゆっくりの説明や別紙を利用した説明の対応などを心がけてまいります。訪問介護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、ほぼ一致しており、引き続きヘルパーの資質向上に努め、お客様がその人らしい自立した生活を送れるよう質の高いサービスを提供してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	9.9	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	14
3 口コミで評判が良いと言われること。		3.7	10
4 事業所の知名度が高いこと。		1.2	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.6	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	7.4	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	8.6	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	11.1	2
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		8.6	5
10 利用料金が適正なこと。		2.5	11
11 サービス内容が充実していること。		1.2	12
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.1	2
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		8.6	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.3	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371400082	あい愛ライフなるみ訪問介護サービス

事業者自己評価		ユーザー(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	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.1	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.2	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.4	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	4.4	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	4.5	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.0	4.4	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.2	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	3.9	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.3	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.5	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	4.2	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.3	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.1	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	40.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

ユーザー評価を受けて、ご利用者様からのご様々な意見をいただき、反省すべき点は反省をし改善すべき点は検討して、ご利用者様の自立に向けてサポートが出来ますようより良いサービスを提供させていただきたいと思っております。事業所全体のスキルアップをはかり、一人一人のヘルパーの資質向上に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	14.0	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		3.5	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	5.3	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		10.5	4
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		8.8	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	7.0	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.0	7
10 利用料金が適正なこと。		5.3	9
11 サービス内容が充実していること。		5.3	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		12.3	2
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	8.8	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.3	2

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371400264	有限会社もみじ

事業者自己評価		ユーザー(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	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.6	3.8
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	4.8	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.1	4.8	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.8	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.2	4.9	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.2	4.9	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.0	4.7	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.8	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	3.9	4.5	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.8	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.7	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.0	4.8	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	3.9	4.6	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	4.0	4.8	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.9	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.7	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

有限会社もみじを開設して16年経ちますが、最近ようやく軌道に乗り、順調に事業を展開する事が出来るようになりました。今回の利用者様のアンケートから、当事業所が利用者様の生活の一助となっていることが実感でき、大変喜んでます。ただ、アンケートを細かく分析すると、報告書の記入の仕方や認知症の感染予防等の知識について。また、自立支援の考え方に基づいたサービスの提供。特に同居の家族の評価のあまり高くない項目もあります。今後は、この結果を参考にして、利用者様へより良いサービスが提供できるよう、ヘルパーへの教育を含めてしっかりと事業展開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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	19.3	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.3	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.3	13
4 事業所の知名度が高いこと。		1.3	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.7	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	11.3	3
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.7	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		3.3	11
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	■	14.7	2
10 利用料金が適正なこと。		6.7	6
11 サービス内容が充実していること。		4.7	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	4.0	10
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		9.3	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	9.3	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
(訪問介護サービス)

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

事業者自己評価		ユーザー(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	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.1	4.6	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.7	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	4.7	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	4.7	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.0	4.6	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.2	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.7	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	4.4	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.5	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.4	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	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	18.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回も貴重なご意見を賜り誠にありがとうございました。今回の結果について、コミュニケーションの重要性について改めて考えさせて頂きました。気軽に相談できる雰囲気作りを目指し、ご相談頂く内容に的確にお応えが出来るように、ミーティングや個別研修を通してヘルパー個人の質の向上に努めて参ります。また専門職としての知識・技術も、今後益々求められると思います。皆様に安心してご利用頂けるように、職員教育に力を入れて参ります。

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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	14.7	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.6	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		0.9	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		11.2	4
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.4	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	6.9	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.8	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.9	7
10 利用料金が適正なこと。		2.6	11
11 サービス内容が充実していること。		3.4	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	8.6	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	12.9	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.1	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371400835	愛ライフ訪問介護センター

事業者自己評価		ユーザー(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	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.6	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さな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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.1	4.9	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.9	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.2	4.9	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.2	4.8	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.0	4.9	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.8	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.7	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.7	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.8	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.0	4.7	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	3.9	4.8	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	4.0	4.9	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.9	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.9	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	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	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

自由記載欄に書いていただきましたコメントを読み、大変嬉しく思いました。愛ライフは、要介護度5の重度で、なおかつ人工呼吸器をつけていたり、喀痰吸引が必要な利用者様が多いので、介護職員に対する研修には力を入れてきました。介護スキルはもちろんのこと、他人が家の中に入ってくるストレスがどれほどのものか、社長がALSであり、自分が介護を受けた経験や、それを介護してきた利用者の家族としての立場からの研修等、他の事業所ではできない研修もしてきた結果が、このような嬉しいコメントにつながったのではないかと思います。今後も利用者様の心を大切に出来る介護職員を育成し、利用者様に喜んで頂ける介護を目指して頑張ります。

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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	11.6	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		5.8	8
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.9	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.4	12
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.2	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.3	9
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	15.9	2
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		8.7	5
10 利用料金が適正なこと。		0.0	13
11 サービス内容が充実していること。		7.2	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	4.3	9
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	11.6	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.8	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371401270	ゆうな訪問介護事業所

事業者自己評価		ユーザー(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？	3	4.1	4.6	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	3.3	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.8	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	3	4.1	4.7	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.7	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.4	4.8	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	3	4.2	4.8	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	3	4.2	4.9	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	3	4.0	4.8	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.8	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	3.9	4.3	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	3	4.2	4.8	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.3	4.8	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	4.0	4.6	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	3.9	4.7	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	3	4.0	4.7	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	4.0	4.5	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	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	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。

利用者様、御家族の生の声と希望を伺い、事業運営を振り返る良い機会を頂きありがとうございます。利用者様のご自宅にて安心、安全な日常生活を過ごして頂けるように利用者様、御家族の声と希望を常に耳を傾け日々努力してゆ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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	16.3	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.3	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		11.6	3
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	2.3	9
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	9.3	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		11.6	3
10 利用料金が適正なこと。		2.3	9
11 サービス内容が充実していること。		4.7	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	9.3	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		11.6	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.6	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371403045	アサヒサンクリーン在宅介護センター相生山

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.2	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	3.9	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	3	4.1	4.4	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.7	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	4.6	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	4.7	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	3	4.0	4.6	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.5	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.1	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.4	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.4	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	4.5	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.4	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.4	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	41.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

アンケートにご協力頂きありがとうございました。
「来るのが楽しみ」「元気をいただける」など良い意見をたくさんいただきました。
お客様の意見・要望・疑問を、定期的に研修や指導に取り入れ、満足して頂けるよう努めます。
今後も感謝と思いやりの心でお客様に幸せと安心を提供していきます。

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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	11.1	5
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.9	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.6	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.5	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.6	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	13.0	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.7	10
10 利用料金が適正なこと。		4.6	9
11 サービス内容が充実していること。		0.9	11
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	14.8	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	15.7	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.6	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371500014	快適ライフセンター

事業者自己 評価		ユーザー (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	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.2	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さな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	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.1	4.7	4.4
問6 サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.5
問7 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.6	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.2	4.7	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.2	4.8	4.7
問10 ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.0	4.6	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.8	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.3	4.1
問13 ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.5
問14 ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.6	4.5
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.0	4.7	4.4
問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	3.9	4.6	4.3
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	4.0	4.7	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.8	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.6	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	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	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。

毎年行っているユーザー評価は、事業所の評価と、サービスを提供される利用者双方の意識の差が比較できません。過去の評価結果で明らかになった問題点などに取り組み、今年度までにクリアされていても、また新たな問題点がでてきます。自社の今年度、特徴として「事業者と利用者の意識の差5つ」では参加事業所やユーザー全体の順位とはまた別の順位で自社のユーザー順位が表されていました。今年度配布した利用者によって評価順位が違ってくるということです。利用者の不満をじっくりと聞くことや、土日の対応が今年順位に入ってきています。登録ヘルパーさんの声もよく聞きつつ、最善の対応をしていきたいと思えます。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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	15.1	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		5.9	9
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.2	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		10.1	4
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	6.7	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		10.9	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		10.1	4
10 利用料金が適正なこと。		2.5	12
11 サービス内容が充実していること。		6.7	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	5.9	9
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	9.2	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.6	2

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371500048	名東区介護保険事業所

事業者自己評価		ユーザー(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	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	3.5	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さな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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	3	4.1	4.6	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.6	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	4.6	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.2	4.9	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.0	4.9	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.7	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.2	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.5	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	4.0	4.6	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	3.9	4.5	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	4.0	4.5	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	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	10.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約時の説明について、お客様が理解できるよう伝えているか確認が必要であると考えています。サービスに直結する項目については、高い評価をいただきました。サービス提供するスタッフにも励みとなります。ヘルパーの姿勢を教えていただけるユーザー評価は貴重な機会ですので、新たに気持ちを引き締め、お客様の意向に添えるような事業所を目指したいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	8.8	5
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		4.4	10
3 口コミで評判が良いと言われること。	■	0.9	14
4 事業所の知名度が高いこと。		4.4	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.2	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	8.8	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		9.7	3
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	7.1	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.4	10
10 利用料金が適正なこと。		1.8	13
11 サービス内容が充実していること。		5.3	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.7	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		11.5	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.8	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371500196	アサヒサンクリーン在宅介護センター名古屋

事業者自己評価		ユーザー(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
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	-	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.1	-	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	-	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	-	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.2	-	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.2	-	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	2	4.0	-	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	3.9	-	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	-	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	-	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	1	4.0	-	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	2	3.9	-	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	3	4.0	-	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	1	4.1	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	4.0	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	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	23.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	56.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		14.7	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.5	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.5	13
4 事業所の知名度が高いこと。		4.4	9
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	4.4	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	5.9	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	7.4	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.9	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.9	11
10 利用料金が適正なこと。		2.9	11
11 サービス内容が充実していること。		5.9	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	8.8	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		14.7	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	19.1	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371500220	極楽苑訪問介護事業所

事業者自己評価		ユーザー(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	3.8	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.6	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問6 サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.5
問7 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.4	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	4.3	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	4.6	4.7
問10 ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.0	4.5	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.5	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.1	4.1
問13 ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問14 ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.5	4.5
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	4.4	4.4
問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.2	4.3
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	4.1	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.0	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.1	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	39	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	92.9%	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	34	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	87.2%	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。

回答いただいた結果から、契約書・重要事項説明書・個人情報保護や苦情窓口の説明に対する評価が低いことが分かりました。今後は説明の際によくご理解いただけたかを確認し、丁寧な説明を心掛けてまいります。その他、好意的なご意見が多かったものの、一部に新しいスタッフに対する厳しいご指摘があったことを踏まえ、誰が入っても同じようにサービスができるよう、スタッフ間の情報共有・教育の徹底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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		15.6	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.8	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.8	13
4 事業所の知名度が高いこと。		1.6	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	9.0	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.1	11
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	4.9	10
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	11.5	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.6	8
10 利用料金が適正なこと。		7.4	6
11 サービス内容が充実していること。		5.7	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.5	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.4	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.1	2

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371500279	株式会社名東介護センター

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	3.8	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	3.6	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さな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	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.1	4.2	4.4
問6 サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.5
問7 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.4	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	3.9	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	4.4	4.7
問10 ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.0	4.3	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.3	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	3.9	3.7	4.1
問13 ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	3	4.2	4.2	4.5
問14 ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.1	4.5
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	4.0	4.1	4.4
問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	3.9	4.2	4.3
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	3	4.0	4.1	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.2	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.1	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	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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	15.1	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.2	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.1	14
4 事業所の知名度が高いこと。		2.2	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	2.2	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		8.6	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	5.4	9
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	10.8	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		10.8	3
10 利用料金が適正なこと。		7.5	6
11 サービス内容が充実していること。		5.4	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		7.5	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.5	8
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.1	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371500287	ヘルパーステーション名東

事業者自己評価		ユーザー(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	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	3.8	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.2	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.3	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	4.9	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	4.8	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.0	4.9	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.8	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	3.9	4.3	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.6	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	4.0	4.5	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.6	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	4.7	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	4.0	4.4	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	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	31.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

評価結果を拝見し今後はサービス提供責任者・訪問介護員共々 勉強会・ミーティングにおいてきめ細かなサービスが提供出来るよう質の向上に努めたいと思います。今回30名の利用者様を選択し配布しましたが3名の方から返却されました。理由としては「他事業者からも依頼され何通も書くのが面倒」と言う事でした。27名中投函して下さった方が16名と少なく如何に書いて投函していただくかが今後の課題かと思えます。

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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	11.1	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		4.8	8
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.6	14
4 事業所の知名度が高いこと。		4.8	8
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.3	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.8	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	9.5	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	6.3	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.8	8
10 利用料金が適正なこと。		4.8	8
11 サービス内容が充実していること。		4.8	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	6.3	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		12.7	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.5	1

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 (訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371500444	いのこし在宅介護センター

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	3.7	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.3	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.7	4.4
問6 サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.5
問7 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.7	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.2	4.8	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.2	4.9	4.7
問10 ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.0	4.9	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.9	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.3	4.1
問13 ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.3	4.5
問14 ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.6	4.5
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.0	4.7	4.4
問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.8	4.3
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	4.1	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	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	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

ユーザー様の貴重なご意見・ご感想をいただきましてありがとうございました。参考にさせていただきます。より良いサービスにつなげていけるように改善致します。特に介護保険制度の介護に対する仕組みがなかなか理解できない面におきましてスタッフ一同十分な理解と分かりやすい説明ができるように致します。今後とも宜しくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		15.8	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われること。	■	2.6	8
4 事業所の知名度が高いこと。		2.6	8
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	7.9	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.6	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	5.3	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	13.2	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.6	8
10 利用料金が適正なこと。		0.0	12
11 サービス内容が充実していること。		0.0	12
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		15.8	2
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		13.2	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.4	1

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 (訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371500485	在宅看護センター愛介護サービス「緻」こまやか名東

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	4.3	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	3.5	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.8	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	3	4.1	4.7	4.4
問6 サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.7	4.5
問7 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.7	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	4.9	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	4.9	4.7
問10 ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.0	4.6	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.8	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.2	4.1
問13 ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問14 ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.6	4.5
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	4.0	4.5	4.4
問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	3.9	4.5	4.3
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	4.2	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	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	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	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	75.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

苦情受付窓口、個人情報の取り扱いの説明が不十分であったこと、ご指摘を受けました。今後は、分かりやすく、お伝えしていくことを心がけて参ります。自由記載欄にも、たくさんのご意見ありがとうございました。早朝・夜間・土・日・祝日などの対応のご要望もありましたので、体制を整えて、幅広くサービス提供できるように、努力して参ります。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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	13.2	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.9	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.5	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.4	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.9	11
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.4	10
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	5.9	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		10.3	4
10 利用料金が適正なこと。		7.4	6
11 サービス内容が充実していること。		8.8	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	13.2	2
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	5.9	8
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.2	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371500519	介護サービスさくら

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.3	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	2.8	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.4	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.1	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.5	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.5	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	3	4.2	4.4	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	3	4.2	4.6	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	3	4.0	4.4	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.2	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	3.9	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.4	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.4	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	4.0	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	3.8	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	3.9	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.8	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	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	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見をいただき誠にありがとうございました。契約時等の説明がわかりにくいのご意見があり、今後はご本人にわかりやすく説明できるよう心がけていきたいと思っております。また、早朝・夜間・土日の対応がスタッフ不足もあり不十分であることも、今後の課題とし、少しずつ改善できればと思っております。今回初めてのユーザー評価でしたが、たくさんのご意見を聞くことができ、スタッフ一同ありがたく思っております。この貴重なご意見を無駄にしないよう、スタッフ一同少しでも質の高いケアが行えるよう努力して行きたいと思っております。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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		14.5	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		4.3	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	5.8	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	1.4	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	10.1	3
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		10.1	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.2	6
10 利用料金が適正なこと。		10.1	3
11 サービス内容が充実していること。		5.8	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	7.2	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.2	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.9	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371501202	愛・I ホームヘルパーステーション

事業者自己評価		ユーザー(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	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.0	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	5.0	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.6	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	4.9	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	4.7	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.0	4.9	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.7	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.3	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.9	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	5.0	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	4.9	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.6	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	4.9	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.7	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	5.0	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.9	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	7	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	19.4%	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	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今年度もお世話になりありがとうございました。日頃、業務の振り返りがなかなか行えていませんが、利用者評価で高い評価を頂いたことを感謝します。今回の評価で「苦情受付窓口の説明」と「個人情報の取り扱い」については非該当の方が数名みえました。契約時に説明させていただいてはいますが、改めて確認、説明を行う必要があることが把握できました。またこの評価で問われている項目については業務を行っていくうえで大切な項目なので、今後さらに意識して、日々のケア・生活ニーズの把握・業務の充実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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	17.6	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.9	8
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	2.9	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.9	8
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		11.8	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		8.8	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.9	8
10 利用料金が適正なこと。		5.9	7
11 サービス内容が充実していること。		2.9	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.8	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	14.7	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.7	2

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 (訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371501426	そよ風ヘルパーステーション

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？	5	4.1	-	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	-	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さな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
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.1	-	4.4
問6 サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	-	4.5
問7 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	-	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.2	-	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.2	-	4.7
問10 ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.0	-	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	-	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	3.9	-	4.1
問13 ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	-	4.5
問14 ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	-	4.5
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	-	4.4
問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	-	4.3
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	-	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	-	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	-	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	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	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	68.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	8.3	5
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.1	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	10.4	3
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.3	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	10.4	3
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	6.3	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.2	10
10 利用料金が適正なこと。		6.3	7
11 サービス内容が充実していること。		4.2	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.3	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		16.7	1
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.7	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371501657	訪問介護よもぎ台

事業者自己評価		ユーザー(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	-	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	---	4.1	-	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	-	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	-	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	---	4.1	-	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	4.3	-	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	---	4.4	-	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	---	4.2	-	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	---	4.2	-	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	---	4.0	-	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	3.9	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	---	3.9	-	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	---	4.2	-	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	---	4.3	-	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	---	4.0	-	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	---	3.9	-	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	---	4.0	-	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	---	4.1	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	---	4.0	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	---	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	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	0	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	0.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		*	*
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		*	*
3 口コミで評判が良いと言われること。		*	*
4 事業所の知名度が高いこと。		*	*
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		*	*
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		*	*
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		*	*
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		*	*
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		*	*
10 利用料金が適正なこと。		*	*
11 サービス内容が充実していること。		*	*
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		*	*
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		*	*
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		*	*

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371501822	ヘルパーステーション アリス

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	4.5	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.7	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.7	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.4	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.2	4.9	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.2	4.9	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.0	4.9	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.7	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.6	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	5.0	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.6	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.0	4.6	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.6	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	4.7	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.7	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	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	24	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	29.2%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今後とも利用者様の要望に応えられるようサービス向上に努めます

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	20.0	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	■	0.0	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.6	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.7	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		11.4	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		14.3	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.7	7
10 利用料金が適正なこと。		2.9	10
11 サービス内容が充実していること。	■	17.1	2
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		0.0	11
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	5.7	7
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	8.6	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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371502242	かざぐるま訪問介護事業所

事業者自己評価		ユーザー(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	3.5	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.0	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	3.0	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.0	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.2	4.5	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	4.0	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.0	4.0	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.5	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	3.5	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.0	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	3.5	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	4.5	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	3.5	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	4.0	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.5	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.0	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	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数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	2	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

いつも大変お世話になっております。この度は、貴重なご意見を多数頂き、心より御礼申し上げます。サービス内容について分かりにくい点などあり、今後は分かりやすく丁寧な対応でご理解頂けるよう、心掛けていき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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	0.0	9
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		12.5	1
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	9
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	9
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	0.0	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		12.5	1
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		12.5	1
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		0.0	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		12.5	1
10 利用料金が適正なこと。		12.5	1
11 サービス内容が充実していること。		12.5	1
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	0.0	9
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	12.5	1
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.5	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371600038	天白区介護保険事業所

事業者自己評価		ユーザー(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	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.0	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.1	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.4	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.2	4.6	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.2	4.8	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.0	4.8	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.6	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	3.9	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.4	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.4	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.0	4.6	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	3.9	4.5	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.4	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	10.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

前年度の改善点は評価が上がっていました。また、問21の重要度5つはすべて合致していました。今年度は、「問11. ヘルパーの言葉使いや態度、身だしなみ」自由記載欄で、ヘルパーの私語についてご指摘をいただき、「問12. ヘルパーは介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか」の評価が劣っていました。毎月1回開催しております、サービス提供責任者とヘルパーの会議で議題として取り上げ、改めてまいります。ヘルパー対象に、接遇・マナー研修や介護技術研修も開催し、スキルアップをめざします。

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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	16.7	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	14
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.3	12
4 事業所の知名度が高いこと。		1.3	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	11.5	3
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.8	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.7	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.4	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.4	7
10 利用料金が適正なこと。		5.1	9
11 サービス内容が充実していること。		5.1	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	9.0	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	11.5	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.1	2

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371600244	訪問介護事業所高坂苑

事業者自己 評価		ユーザー (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	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.1	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.4	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.2	4.8	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.2	4.9	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.0	4.6	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.6	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	3.9	4.3	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.5	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.5	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	4.0	4.5	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	3.9	4.4	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.4	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	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

自由記載欄の記入ありがとうございます。ヘルパーへの印象がわかり参考になります。ヘルパーは、在宅生活を支える大きな役割を担っていると思います。ヘルパーは介護の専門職です。家事援助で活動をした時に、ただ、家事援助をおこなうだけでなく、相談にのったり、生活が向上するように助言をしたりできる専門職でなければいけません。ヘルパーの仕事は経験も必要ですが、自分で勉強することも必要になってきます。私たちは、ヘルパーが自信を持って活動していけるように勉強会や研修会をおこなっています。今後も利用者さんに信頼され、「ヘルパーを利用して良かった。」と思っただけの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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	13.2	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		6.6	9
4 事業所の知名度が高いこと。		7.5	8
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.5	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		1.9	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	8.5	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	9.4	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
10 利用料金が適正なこと。		5.7	11
11 サービス内容が充実していること。		10.4	3
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	6.6	9
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		9.4	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.3	2

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371601523	有限会社東名無線工業介護事業部 愛加

事業者自己評価		ユーザー(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	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.1	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.3	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	3	4.1	4.4	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.9	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.4	4.4	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	4.6	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	4.9	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.0	4.6	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.6	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	3.9	4.2	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	3	4.2	4.2	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.5	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	4.4	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	3.9	4.3	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	3	4.0	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.8	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.5	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	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。

多くの項目において、事業者評価よりも利用者評価の方が高い評価をいただきました。今回お寄せいただいた結果を真摯に受け止め、今後も引き続き職員が丸となって研鑽を積み重ねて参ります。また関係機関・専門職間の連携を密にし、当事業所のサービスを利用される全てのお客様がご満足いただけるよう努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	15.0	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.5	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		5.0	8
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		12.5	3
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.5	4
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.0	8
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	2.5	11
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.5	4
10 利用料金が適正なこと。		5.0	8
11 サービス内容が充実していること。	■	7.5	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	2.5	11
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.5	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	20.0	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371601622	株式会社 福祉の里 名古屋天白営業所

事業者自己評価		ユーザー(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	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.7	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さな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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.5	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	4.6	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	4.7	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.0	4.8	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.7	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.0	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.6	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	4.6	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.3	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.0	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.5	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。

一昨年と大きく異なる点はサービスを利用する上で大切な事項で「個人情報を絶対に漏らさない」が非常に上位にあった事でした。マイナンバー施行に伴い不安が増す中、契約時の御説明のみでなく定期訪問時に随時、契約内容・個人情報・苦情窓口の確認をさせて頂き、安心してサービスを利用して頂ける様改善してまいります。又、感染予防の徹底・認知症知識・ご利用様それぞれに合った自立支援の在り方等ミーティングの充実を図ります。サービス内容については、言葉遣いや身だしなみ、対応の速さ等で高い評価を頂きました。今後も定期的に自己チェックを実施し全員が高い意識を持ち続け長くご利用様と歩んで行ける事業所となる様尽力します。

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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	16.7	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.0	13
3 口こみで評判が良いと言われること。		1.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		2.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.9	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.9	11
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		8.8	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	5.9	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.8	6
10 利用料金が適正なこと。		5.9	8
11 サービス内容が充実していること。		6.9	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	9.8	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	8.8	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.7	1

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371602604	あいおい介護サービス

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.5	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.6	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さな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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.1	4.7	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.9	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.2	4.8	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.2	4.8	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.0	4.8	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.6	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.5	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.8	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.8	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.0	4.7	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	3.9	4.7	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	4.0	4.7	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.7	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.7	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	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	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	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	16.7	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		13.0	3
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	3.7	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	7.4	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	1.9	11
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	3.7	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.4	6
10 利用料金が適正なこと。		1.9	11
11 サービス内容が充実していること。		9.3	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		13.0	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.4	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		14.8	2

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
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371602620	なないろ介護 名古屋事業所

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	4.3	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.2	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	3	4.1	4.2	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.5
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.3	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.2	4.2	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.2	4.3	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.0	4.1	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.1	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	3.9	4.3	4.1
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.3	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.2	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	4.0	4.3	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	3.9	4.2	4.3
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	3	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	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	19	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	63.3%	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	110.5%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回初めて参加させて頂き、ご利用者ならびご家族の方々のお気持ちを再認識させて頂く機会となりました。有難うございます。事業者評価に対しては、ご利用者の評価が概ね同評価頂けたことにつきましては有り難く思う次第ですが、肝心なのは次回以降も継続しての同評価以上に認めて頂ける事だと認識のうえ、変わらず職員一同努めていきたいと思っております。特に、職員の接遇については、職員同士でも日々確認しあうよう、努めていきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		8.1	6
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		10.1	4
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		1.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	7.1	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.0	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.0	11
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	13.1	1
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.0	11
10 利用料金が適正なこと。		11.1	3
11 サービス内容が充実していること。		7.1	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	8.1	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	9.1	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.1	1