

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名       |
|------------|------------|
| 2370100022 | 千種区介護保険事業所 |

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

|     |  |   |     |     |     |
|-----|--|---|-----|-----|-----|
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 5 | 4.4 | 4.3 | 4.1 |
| 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5 | 4.4 | 4.1 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4 | 4.2 | 4.4 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5 | 4.4 | 4.2 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5 | 4.6 | 4.3 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5 | 4.3 | 4.8 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 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 | 4.3 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 4.1 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 3 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.3 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 10.5% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 21    | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。     |
| 評価票の回収率 | 70.0% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。   |

## 3.事業者のコメント

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

苦情受付窓口のご説明が足りないご指摘がありました。特にご本人様の評価が低かったため、わかりやすい説明を心がけていきます。問16、問19においてご家族様に事業所側の対応がお伝えし切れていないとわかりました。ご家族には、ヘルパーのサービス状況が詳しくご理解いただけるよう、さらにケアマネジャーへの情報提供を行っていきます。場合によってはサービス提供責任者から直接ご家族へ連絡をさせて頂けるようにしていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 1   | 19.7 | 2     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 0.0  | 14    |
| 3 口こみで評判が良いと言われること。                            |     | 1.6  | 11    |
| 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。             |     | 5.9  | 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。 |     | 9.4  | 4     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 4   | 7.9  | 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。             | 3   | 7.1  | 7     |
| 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。                                 |     | 2.4  | 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。         | 5   | 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。       |     | 10.6 | 3     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 2   | 20.5 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 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？  | 4 | 4.4 | 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4 | 4.4 | 4.8 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 5 | 4.2 | 4.5 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5 | 4.4 | 4.5 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5 | 4.6 | 4.9 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5 | 4.3 | 4.8 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 5 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |
| 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 | 4.7 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 4.3 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.3 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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 | 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 | 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 | 92.0% | 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。

毎回、お忙しい中貴重なご意見を頂きまして感謝申し上げます。今回の結果から契約書の内容がわかりやすいように今後はその都度ご不明な点をお尋ねしながら、ご説明をさせていただきます。また他の設問において私共の日頃の業務についてご理解を頂き感謝申し上げます。今後もより一層ケアマネの方や医療と連携を取り合っ参ります。そして、昨年の『老計10号の見直し』も含めた法改正に伴い、服薬や口腔内も把握をしながら、ご本人様のお体に合わせて出来る事をどう続けられるのか『自立支援のための重度化防止のサービス』を専門職として行い、お元気にご自宅で過ごして頂けるように専門職として努めて参ります。今後とも宜しくお願いします。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 1   | 16.0 | 2     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 3.0  | 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。             |     | 5.0  | 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   | 4.3  | 8     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 4   | 13.0 | 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。             |     | 8.7  | 5     |
| 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。                                 |     | 3.0  | 11    |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 7.7  | 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。         | 2   | 15.7 | 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。       |     | 4.0  | 9     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 3   | 16.3 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名        |
|------------|-------------|
| 2370101384 | エム・ケア介護センター |

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| 事業者自己評価 | ユーザー(利用者)評価  | 事業者自己評価 |      | ユーザー(利用者)評価 |      |
|---------|--|---------|------|-------------|------|
|         |  | 自社結果    | 全体平均 | 自社結果        | 全体平均 |
| 問1      | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 4       | 4.4  | 4.1         | 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       | 4.4  | 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       | 4.5  | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4       | 4.4  | 4.4         | 4.4  |
| 問5      | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 3       | 4.2  | 4.0         | 4.3  |
| 問6      | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 3       | 4.4  | 4.1         | 4.4  |
| 問7      | 訪問介護事業所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         | 4.4  |
| 問8      | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 4       | 4.6  | 3.9         | 4.3  |
| 問9      | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 3       | 4.3  | 4.6         | 4.7  |
| 問10     | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4       | 4.2  | 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       | 4.1  | 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       | 4.1  | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4       | 4.1  | 4.1         | 4.3  |
| 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  | 4.1         | 4.4  |
| 問16     | サービスの内容は、ご本人やご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       | 4.0  | 4.0         | 4.3  |
| 問17     | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4       | 4.1  | 4.2         | 4.4  |
| 問18     | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4       | 4.1  | 4.1         | 4.3  |
| 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       | 4.1  | 4.0         | 4.2  |
| 問20     | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4       | 4.1  | 4.2         | 4.3  |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

## 3.事業者のコメント

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

今回の評価結果により、ヘルパーの対応に安心感・信頼感があり、サービスを受ける事により生活が向上していると評価を頂いています。一方で、サービス全般には満足はしているものの、事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けているか？との設問には自己評価との乖離があるのが問題点です。今後はサービスを受ける事で生活が向上し支援される事が減り、自立がより進んでいける様に働き掛けを行い、サービスに携わるヘルパーの育成にも自立支援の考えを再認識する様に指導を行い、今後のサービスの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。                      | 1   | 11.7 | 3     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 1.8  | 12    |
| 3 口こみ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。                                |     | 1.5  | 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   | 3.8  | 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。 |     | 6.2  | 8     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            |     | 9.7  | 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。             | 4   | 7.6  | 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。                                 |     | 4.4  | 9     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 12.6 | 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。         |     | 10.6 | 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。       | 3   | 7.3  | 7     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 2   | 19.9 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名         |
|------------|--------------|
| 2370101475 | 訪問介護 TSUBAKI |

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

|     |  |   |     |     |     |
|-----|--|---|-----|-----|-----|
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 3 | 4.4 | 4.7 | 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4 | 4.4 | 4.7 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 3 | 4.2 | 4.4 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 4 | 4.4 | 4.4 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 4 | 4.6 | 2.3 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4 | 4.3 | 4.8 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 5 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4 | 4.1 | 3.8 | 4.3 |
| 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？   | 3 | 4.0 | 3.6 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 3.6 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 3.8 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 3 | 4.1 | 3.6 | 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 | 4.1 | 4.4 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 3 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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 | 100.0% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 5      | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。     |
| 評価票の回収率 | 62.5%  | 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。

課題1 事業者と利用者の意識の差の中で、利用者はケアマネ事業所の連携が取れていることを一番望んでいるが、当事業所はそこを重要視していなかった。当然、当たり前の事とは言え会話や情報交換の中でケアマネと連携が取れていることを伝える機会を増やしていきたい。また、支援の内容だけではなく、身だしなみや言葉遣い、安心感といった人間力として必要な部分に評価軸があることも再認識できた。自由記載欄では日ごろのサービスに対しねぎらいや感謝の言葉があった。大変ありがたく感じる。継続してサービスの提供を実施したい。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 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。                       | 5   | 0.0  | 13    |
| 3 口こみ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。                                |     | 2.7  | 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。             |     | 4.0  | 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。 |     | 4.0  | 9     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 2   | 12.0 | 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。             |     | 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   | 8.0  | 6     |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 6.7  | 7     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            | 3   | 4.0  | 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。         |     | 18.7 | 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。       |     | 10.7 | 4     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 1   | 14.7 | 2     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名   |
|------------|--------|
| 2370102085 | I-CARE |

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

|     |  |   |     |     |     |
|-----|--|---|-----|-----|-----|
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 4 | 4.4 | 4.3 | 4.1 |
| 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 | 4.4 | 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は、“同意なし”に他人へ話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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 3 | 4.4 | 4.7 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4 | 4.2 | 4.6 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 4 | 4.4 | 4.6 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 4 | 4.6 | 4.3 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4 | 4.3 | 4.1 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4 | 4.1 | 4.0 | 4.3 |
| 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 | 4.7 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 4.4 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4 | 4.1 | 4.7 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.1 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |        |   |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数  | 11     | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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 | 63.6%  | 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。

|   |
|---|
| <p>今年度も当事業所のユーザー評価にご協力いただきましたこと心より御礼申し上げます。皆様からいただきましたユーザー評価によりご希望されていること・当事業所サービスにおいて改善が必要な点を改めて確認できるよい機会となりました。今まで以上に安心・安全・笑顔を提供できるようにスタッフ一同努力して参ります。</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。                      | 3   | 13.3 | 4     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 18.1 | 1     |
| 3 口こみで評判が良いと言われること。                            |     | 1.0  | 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。             |     | 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。 |     | 3.8  | 10    |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            |     | 0.0  | 13    |
| 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。             |     | 4.8  | 9     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      | 2   | 7.6  | 6     |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 1.0  | 11    |
| 11 サービス内容が充実していること。                            | 1   | 14.3 | 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。         | 4   | 6.7  | 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。       |     | 6.7  | 7     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 5   | 14.3 | 2     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名          |
|------------|---------------|
| 2370103083 | ヘルパーステーション星ヶ丘 |

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| 問   | 内容   | 事業者自己評価 |      | ユーザー(利用者)評価 |      |
|-----|--|---------|------|-------------|------|
|     |  | 自社結果    | 全体平均 | 自社結果        | 全体平均 |
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 4       | 4.4  | 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       | 4.4  | 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       | 4.5  | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4       | 4.4  | 4.3         | 4.4  |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4       | 4.2  | 4.4         | 4.3  |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 2       | 4.4  | 4.4         | 4.4  |
| 問7  | 訪問介護事業所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         | 4.4  |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 3       | 4.6  | 4.2         | 4.3  |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 3       | 4.3  | 4.4         | 4.7  |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 3       | 4.2  | 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       | 4.1  | 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？  | 3       | 4.1  | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 3       | 4.1  | 4.1         | 4.3  |
| 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  | 4.3         | 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  | 4.5         | 4.4  |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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       | 4.0  | 4.4         | 4.3  |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 3       | 4.1  | 4.1         | 4.4  |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4       | 4.1  | 4.4         | 4.3  |
| 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       | 4.1  | 4.1         | 4.2  |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 3       | 4.1  | 4.4         | 4.3  |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 60.0% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 8     | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。     |
| 評価票の回収率 | 26.7% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。   |

## 3.事業者のコメント

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

ご利用者様やご家族様の気持ちに寄り添い、その方に合った支援を行います。契約書や計画書等、書類については解りやすく説明ができるよう心がけます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      |     | 4.2  | 9     |
| 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 口こみ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。             |     | 1.7  | 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。 |     | 3.4  | 10    |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            |     | 2.5  | 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。             | 4   | 10.1 | 4     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 5.0  | 8     |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 9.2  | 6     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            | 1   | 12.6 | 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。         | 5   | 8.4  | 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。       | 3   | 13.4 | 2     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 2   | 19.3 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名   |
|------------|--------|
| 2370103224 | 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 | 4.4 | 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5 | 4.4 | 4.1 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4 | 4.2 | 4.0 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 4 | 4.4 | 4.2 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5 | 4.6 | 5.0 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5 | 4.3 | 4.9 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 5 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 5 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 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 | 4.3 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 3.9 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 5 | 4.1 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 5 | 4.1 | 4.1 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.1 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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 | 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。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。                      | 1   | 10.5 | 5     |
| 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 口こみ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。                                |     | 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。             |     | 2.5  | 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。 | 5   | 3.4  | 8     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 3   | 7.1  | 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 | 4     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 2.5  | 10    |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 3.4  | 8     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 6.3  | 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。         |     | 11.8 | 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。       | 4   | 13.0 | 2     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 2   | 26.9 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名   |
|------------|--------|
| 23A0100538 | 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 | 4.4 | 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5 | 4.4 | 4.7 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 3 | 4.2 | 4.6 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 4 | 4.4 | 4.6 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5 | 4.6 | 4.0 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5 | 4.3 | 4.9 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 5 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 5 | 4.1 | 4.6 | 4.3 |
| 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 | 4.4 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 4.3 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 5 | 4.1 | 4.6 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.3 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 15    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 60.0% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 9     | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。     |
| 評価票の回収率 | 60.0% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。   |

## 3.事業者のコメント

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

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 1   | 18.3 | 2     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 3.3  | 9     |
| 3 口こみ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。             |     | 5.0  | 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。 |     | 5.8  | 7     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 3   | 1.7  | 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。             |     | 3.3  | 9     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 6.7  | 6     |
| 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。                            |     | 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。         | 5   | 9.2  | 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。       | 4   | 12.5 | 3     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 2   | 20.8 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名          |
|------------|---------------|
| 23A0100272 | ヘルパーステーション華の花 |

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

|     |  |   |     |     |     |
|-----|--|---|-----|-----|-----|
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 5 | 4.4 | 3.7 | 4.1 |
| 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 | 4.4 | 1.0 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4 | 4.4 | 3.3 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4 | 4.2 | 3.5 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5 | 4.4 | 4.0 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 3.8 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5 | 4.6 | 0.0 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4 | 4.3 | 4.3 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4 | 4.1 | 4.0 | 4.3 |
| 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 | 3.5 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 3.0 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 3.7 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 5 | 4.1 | 3.0 | 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？   | 5 | 4.1 | 3.0 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 5 | 4.1 | 3.7 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 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数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 22.7% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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 | 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。

コミュニケーションの構築をはじめ、利用者様の目線にたった支援をヘルパーに教育研修に勤めていきます。

## 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。                      |     | 30.0 | 1     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 0.0  | 9     |
| 3 口こみ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。             | 2   | 3.3  | 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。 |     | 16.7 | 2     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 1   | 0.0  | 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。             |     | 10.0 | 4     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 0.0  | 9     |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 10.0 | 4     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 13.3 | 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。         | 3   | 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。       | 4   | 6.7  | 7     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 5   | 10.0 | 4     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名  |
|------------|-------|
| 2370201325 | ケアコール |

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

|     |  |   |     |     |     |
|-----|--|---|-----|-----|-----|
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 4 | 4.4 | 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4 | 4.4 | 4.3 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 3 | 4.2 | 3.6 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 3 | 4.4 | 4.3 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 4 | 4.6 | 2.8 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5 | 4.3 | 3.8 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 3.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4 | 4.1 | 3.5 | 4.3 |
| 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 | 3.8 | 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 | 4.1 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 3.6 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 4.1 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4 | 4.1 | 3.8 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 3.4 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 3 | 4.1 | 3.5 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

## 3.事業者のコメント

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

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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   | 5.1  | 9     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 9.4  | 4     |
| 3 口こみ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。             | 4   | 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。 |     | 3.4  | 11    |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            |     | 5.1  | 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。             | 3   | 9.4  | 4     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 10.3 | 3     |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 6.0  | 7     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 6.8  | 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。         | 5   | 6.0  | 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。       |     | 15.4 | 2     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 1   | 23.1 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名      |
|------------|-----------|
| 2370200020 | 東区介護保険事業所 |

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

|     |  |   |     |     |     |
|-----|--|---|-----|-----|-----|
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 5 | 4.4 | 4.1 | 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4 | 4.4 | 4.2 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4 | 4.2 | 4.4 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5 | 4.4 | 4.3 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5 | 4.6 | 3.6 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4 | 4.3 | 4.9 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4 | 4.1 | 4.1 | 4.3 |
| 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 | 4.4 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 4.4 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.4 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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 | 20.7% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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 | 88.0% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。   |

## 3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価では、事業所ユーザー評価の点数の平均が、全体平均を下回りました。特に乖離のある項目②苦情窓口説明、⑧事故対応の迅速さ、については、ユーザー側が重要としていることを真摯に受け止め、随時お客様にわかりやすく説明し、事故対応では事業所として迅速丁寧に対応していけるように努めます。またサービス提供責任者、ヘルパーに対しても、研修や会議で情報の共有や専門職としての質の向上を図れるようにしていきます。ユーザー側よりヘルパーに対しての感謝の言葉も多く、これを励みとして、お客様に満足いただけるようなサービス提供、より良い関係作りに一層努力してまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 1   | 15.1 | 2     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 2.9  | 12    |
| 3 口こみ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。                                |     | 0.4  | 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。             |     | 3.6  | 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。 |     | 7.2  | 7     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 5   | 4.7  | 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   | 9.0  | 6     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 4.0  | 9     |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 9.4  | 5     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 10.1 | 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。         | 4   | 4.0  | 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。       |     | 10.4 | 3     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 2   | 18.3 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名     |
|------------|----------|
| 2370200046 | あい介護センター |

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| 問   | 内容   | 事業者自己評価 |      | ユーザー(利用者)評価 |      |
|-----|--|---------|------|-------------|------|
|     |  | 自社結果    | 全体平均 | 自社結果        | 全体平均 |
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 5       | 4.4  | 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       | 4.4  | 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       | 4.5  | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5       | 4.4  | 4.8         | 4.4  |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 5       | 4.2  | 4.7         | 4.3  |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5       | 4.4  | 4.5         | 4.4  |
| 問7  | 訪問介護事業所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         | 4.4  |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5       | 4.6  | 4.6         | 4.3  |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4       | 4.3  | 4.8         | 4.7  |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 5       | 4.2  | 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       | 4.1  | 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       | 4.1  | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 5       | 4.1  | 4.5         | 4.3  |
| 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、ご本人やご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       | 4.0  | 4.7         | 4.3  |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 5       | 4.1  | 4.6         | 4.4  |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 5       | 4.1  | 4.6         | 4.3  |
| 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       | 4.1  | 4.4         | 4.2  |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 5       | 4.1  | 4.5         | 4.3  |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |        |   |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数  | 30     | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 100.0% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 27     | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。     |
| 評価票の回収率 | 90.0%  | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。   |

## 3.事業者のコメント

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

大変貴重なご意見を頂き有難うございました。また、有難いお言葉も頂き感謝しております。契約の際の説明で、ご利用者様に十分ご理解頂けるような説明ができていないことを再認識し、より分かりやすく丁寧な説明に努めます。各サービスについても研修などでより良いサービスができるよう又、皆様にお喜び頂けるよう取り組んでまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 4   | 22.4 | 1     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 1.5  | 12    |
| 3 口コミで評判が良いと言われること。                            |     | 0.4  | 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。             | 3   | 2.9  | 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。 |     | 2.9  | 9     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 2   | 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。             |     | 9.9  | 3     |
| 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。                                 |     | 6.3  | 7     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 7.4  | 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。         | 5   | 9.6  | 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。       |     | 8.8  | 5     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 1   | 19.5 | 2     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名             |
|------------|------------------|
| 2370200350 | 介護サービスさくら 砂田橋事業所 |

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| 問   | 内容   | 事業者自己評価 |      | ユーザー(利用者)評価 |      |
|-----|--|---------|------|-------------|------|
|     |  | 自社結果    | 全体平均 | 自社結果        | 全体平均 |
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 4       | 4.4  | 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       | 4.4  | 3.2         | 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       | 4.5  | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4       | 4.4  | 4.1         | 4.4  |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4       | 4.2  | 4.2         | 4.3  |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 4       | 4.4  | 4.2         | 4.4  |
| 問7  | 訪問介護事業所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         | 4.4  |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5       | 4.6  | 4.5         | 4.3  |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5       | 4.3  | 4.5         | 4.7  |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 5       | 4.2  | 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       | 4.1  | 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       | 4.1  | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4       | 4.1  | 4.2         | 4.3  |
| 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  | 4.5         | 4.4  |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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       | 4.0  | 4.4         | 4.3  |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4       | 4.1  | 4.4         | 4.4  |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4       | 4.1  | 4.2         | 4.3  |
| 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       | 4.1  | 4.1         | 4.2  |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4       | 4.1  | 4.0         | 4.3  |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 47.6% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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。

貴重なご意見有難うございます。ヘルパーのケアでいたらない点、ケア内容等スタッフと話し合い改善していきます。ヘルパーのお休みの都合で、ご利用者様には時間、曜日変更等ご迷惑をおかけする事があります。早くわかり次第連絡を行っていきます。ヘルパーが訪問する事で安心して信頼して頂くように、勉強会を行い誠心誠意ケアができるよう努めて行きたいと思えます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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   | 18.7  | 2     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 0.0   | 12    |
| 3 口こみで評判が良いと言われること。                            |     | 2.3   | 9     |
| 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。             |     | 1.9   | 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。 |     | 0.5   | 11    |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            |     | 6.1   | 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。             | 4   | 7.0   | 6     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      | 1   | 0.0   | 12    |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 12.6  | 5     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 3.7   | 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。         | 3   | 15.0  | 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。       |     | 13.1  | 4     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 2   | 19.2  | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 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 | 4.4 | 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5 | 4.4 | 4.5 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 5 | 4.2 | 4.4 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5 | 4.4 | 4.4 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5 | 4.6 | 4.4 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 5 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |
| 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、ご本人やご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 | 4.0 | 4.4 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.4 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 41.7% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 26    | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。     |
| 評価票の回収率 | 86.7% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。   |

## 3.事業者のコメント

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

ヘルパーの対応により、利用者様、介護者様が笑顔で前向きになっていただけるよう、研修、教育してサービス向上に努めたいと思います。また出来る限りまめにサービス提供責任者がお宅に訪問し、利用者様、介護者様の意見、要望などお聞きしたいと思います。

## 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。                      | 2   | 15.4 | 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 口こみで評判が良いと言われること。                            |     | 4.8  | 8     |
| 4 事業所の知名度が高いこと。                                |     | 3.1  | 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。             |     | 3.4  | 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。 |     | 3.8  | 9     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 5   | 6.5  | 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。             | 4   | 9.6  | 4     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 2.7  | 13    |
| 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。                            |     | 5.5  | 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。         |     | 8.9  | 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。       | 3   | 14.4 | 3     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 1   | 16.4 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 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？  | 4 | 4.4 | 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4 | 4.4 | 3.0 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4 | 4.2 | 4.0 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 4 | 4.4 | 4.0 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5 | 4.6 | 3.0 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5 | 4.3 | 4.0 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 3 | 4.1 | 4.0 | 4.3 |
| 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 | 4.0 | 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 | 3.0 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 4.0 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 4.0 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 3 | 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 | 4.1 | 3.5 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4 | 4.1 | 4.0 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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 | 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 | 16.7%  | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。   |

## 3.事業者のコメント

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

|  |
|--|
| <p>全体的に自己採点より利用者採点で好評価をいただけたと思う。が、まだまだ利用者様との認識の差が見られる項目もあり、改善に取り組んでいきたい。中でも事故時の対応についての評価が厳しかった。今以上のスピード、誠実さを持って対処していく必要を感じた。</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。                      | 2   | 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  | 10    |
| 3 口こみ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。             |     | 3.3  | 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。 |     | 16.7 | 1     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            |     | 13.3 | 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。             | 3   | 10.0 | 5     |
| 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。                                 |     | 0.0  | 10    |
| 11 サービス内容が充実していること。                            | 5   | 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。         | 4   | 10.0 | 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。       |     | 6.7  | 7     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 1   | 16.7 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名     |
|------------|----------|
| 2370201051 | 花花介護センター |

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| 問   | 内容   | 事業者自己評価 |      | ユーザー(利用者)評価 |      |
|-----|--|---------|------|-------------|------|
|     |  | 自社結果    | 全体平均 | 自社結果        | 全体平均 |
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 3       | 4.4  | 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       | 4.4  | 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       | 4.5  | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4       | 4.4  | 4.7         | 4.4  |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 3       | 4.2  | 4.5         | 4.3  |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5       | 4.4  | 4.7         | 4.4  |
| 問7  | 訪問介護事業所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         | 4.4  |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | *       | 4.6  | *           | 4.3  |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4       | 4.3  | 4.9         | 4.7  |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4       | 4.2  | 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       | 4.1  | 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       | 4.1  | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4       | 4.1  | 4.7         | 4.3  |
| 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、ご本人やご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       | 4.0  | 4.6         | 4.3  |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4       | 4.1  | 4.5         | 4.4  |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 3       | 4.1  | 4.5         | 4.3  |
| 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       | 4.1  | 4.5         | 4.2  |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 3       | 4.1  | 4.6         | 4.3  |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |        |   |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数  | 30     | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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 | 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。

今回調査にご協力頂きましたお客様には貴重なご意見も頂き、有難うございました。契約書等の説明については評価の点数にかかわらず、今後も丁寧かつ分かりやすい説明に努めていきたいと思ひます。また質の高いサービスが行えるよう今後も向上して参りたいと思ひます。

## 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。                      |     | 22.5  | 1     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 0.3   | 13    |
| 3 口こみ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。                                |     | 4.0   | 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。             |     | 4.9   | 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。 |     | 2.7   | 12    |
| 7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。                         | 1   | 5.5   | 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。             | 2   | 7.0   | 4     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 5.2   | 7     |
| 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。                            | 3   | 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。         |     | 14.6  | 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。       | 4   | 4.9   | 8     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 5   | 17.3  | 2     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名              |
|------------|-------------------|
| 2370304079 | 快適ライフくすのき 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 | 4.4 | 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？   | 5 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5 | 4.4 | 3.8 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 5 | 4.2 | 4.0 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5 | 4.4 | 3.7 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 3.7 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5 | 4.6 | 4.1 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4 | 4.3 | 4.0 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 5 | 4.2 | 3.9 | 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 | 4.1 | 3.8 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 3 | 4.1 | 3.6 | 4.3 |
| 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 | 3.8 | 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 | 3.5 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 3.8 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 3.9 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4 | 4.1 | 3.5 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 3.7 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4 | 4.1 | 3.5 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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 | 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 | 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、訪問介護事業所は老人ホームに併設されているにも関わらずケアマネージャーとの間で連絡・調整がスムーズに取れていないとの評価結果を受け、3月にはケアマネージャーも頻回(毎日)施設に赴き、情報共有を密にすべく取り組んでまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 4   | 11.0 | 4     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 2.8  | 8     |
| 3 口こみで評判が良いと言われること。                            |     | 1.1  | 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。             | 1   | 2.8  | 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。 |     | 2.2  | 10    |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            |     | 2.2  | 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。             |     | 8.1  | 5     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 0.8  | 13    |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 | 5   | 6.7  | 7     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 12.9 | 3     |
| 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。        | 2   | 7.6  | 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。       | 3   | 15.7 | 2     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      |     | 25.8 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名   |
|------------|--------|
| 23A0300567 | ケアコール北 |

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

|     |  |   |     |     |     |
|-----|--|---|-----|-----|-----|
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 3 | 4.4 | 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 | 4.4 | 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？  | 4 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 3 | 4.4 | 3.8 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 3 | 4.2 | 4.2 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 3 | 4.4 | 4.0 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5 | 4.6 | 4.0 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5 | 4.3 | 4.2 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 5 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 3 | 4.1 | 3.8 | 4.3 |
| 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 | 3.8 | 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 | 4.3 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 4.3 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 3 | 4.1 | 4.2 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 3 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.3 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 3 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。                       |     | 15.6 | 2     |
| 3 口こみ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。             | 1   | 11.1 | 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  | 6     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            |     | 4.4  | 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   | 3.3  | 11    |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 3.3  | 11    |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 | 3   | 4.4  | 8     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 5.6  | 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。         | 4   | 10.0 | 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。       |     | 4.4  | 8     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 5   | 20.0 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名      |
|------------|-----------|
| 2370300069 | 北区介護保険事業所 |

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| 問   | 内容   | 事業者自己評価 |      | ユーザー(利用者)評価 |      |
|-----|--|---------|------|-------------|------|
|     |  | 自社結果    | 全体平均 | 自社結果        | 全体平均 |
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 5       | 4.4  | 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       | 4.4  | 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？  | 4       | 4.5  | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 3       | 4.4  | 3.9         | 4.4  |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 3       | 4.2  | 4.1         | 4.3  |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5       | 4.4  | 4.2         | 4.4  |
| 問7  | 訪問介護事業所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         | 4.4  |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 4       | 4.6  | 4.1         | 4.3  |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4       | 4.3  | 4.5         | 4.7  |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4       | 4.2  | 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       | 4.1  | 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？  | 3       | 4.1  | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4       | 4.1  | 4.0         | 4.3  |
| 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？   | 3       | 4.0  | 4.2         | 4.4  |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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       | 4.0  | 4.0         | 4.3  |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4       | 4.1  | 4.1         | 4.4  |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 5       | 4.1  | 4.1         | 4.3  |
| 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       | 4.1  | 4.0         | 4.2  |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4       | 4.1  | 4.1         | 4.3  |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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 | 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。

お客様、ご家族から多くの貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。この度の評価から、ご家族に対して当事業についての不十分な説明、ヘルパーとサービス提供責任者が提供すべき専門的なサービスに対してご期待に応えられていないこと、個人情報の取り扱いについての不安に対して改善の必要を感じました。お客様はもとよりご家族様にも制度、事業について十分に時間をかけた説明と、苦情や事故につながらないための技術と専門性の研磨がご安心いただけるサービス提供に繋がると考えます。お客様、ご家族様から「選ばれる」「選ばれ続ける」事業所のために職員一同努力してまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 1   | 18.9 | 1     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 6.9  | 7     |
| 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。                                |     | 1.3  | 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。             |     | 10.6 | 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 個人情報を絶対に外にもらさないこと。                           | 3   | 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。             | 5   | 4.0  | 11    |
| 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。                                 |     | 3.7  | 12    |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 4.5  | 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。         | 2   | 11.4 | 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。                      | 4   | 11.4 | 2     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名      |
|------------|-----------|
| 2370300143 | ハートサービス近藤 |

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| 問   | 内容   | 事業者自己評価 |      | ユーザー(利用者)評価 |      |
|-----|--|---------|------|-------------|------|
|     |  | 自社結果    | 全体平均 | 自社結果        | 全体平均 |
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 4       | 4.4  | 4.1         | 4.1  |
| 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       | 4.4  | 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       | 4.5  | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5       | 4.4  | 4.5         | 4.4  |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 5       | 4.2  | 4.5         | 4.3  |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5       | 4.4  | 4.6         | 4.4  |
| 問7  | 訪問介護事業所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         | 4.4  |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5       | 4.6  | 4.5         | 4.3  |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4       | 4.3  | 4.6         | 4.7  |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4       | 4.2  | 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       | 4.1  | 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       | 4.1  | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4       | 4.1  | 4.5         | 4.3  |
| 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、ご本人やご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       | 4.0  | 4.4         | 4.3  |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 5       | 4.1  | 4.5         | 4.4  |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 5       | 4.1  | 4.6         | 4.3  |
| 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       | 4.1  | 4.5         | 4.2  |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 5       | 4.1  | 4.6         | 4.3  |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 44.8% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 26    | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。     |
| 評価票の回収率 | 86.7% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。   |

## 3.事業者のコメント

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

全般的に良い評価を頂き心より感謝申し上げます。  
 若干評価の低かった問1)契約書や重要事項説明書の説明、問2)苦情相談窓口の説明についてはサービス担当者会議等機会のある毎に分かり易く説明しご理解いただける様努力いたします。  
 在宅での生活を選択され、様々な出来事や思いもある中で頑張って一日を過ごされてみえる方々の応援団として、介護の専門家として少しでも利用者様の「こうありたい自分」に近づけられるよう、ご本人、ご家族、援助者ともに協力しあって生活を支えて行かれたらと願っています。  
 今後も研修や会議等での学びや意見交換を行い、ご利用者様に信頼して頂けるサービスの提供を心掛け日々研鑽して参ります。

## 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。                      | 4   | 16.9 | 2     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 2.8  | 12    |
| 3 口こみで評判が良いと言われること。                            |     | 0.3  | 14    |
| 4 事業所の知名度が高いこと。                                |     | 1.5  | 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。             |     | 6.1  | 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。 |     | 4.9  | 10    |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 5   | 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。             | 3   | 10.7 | 3     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 4.6  | 11    |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 6.4  | 6     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 7.1  | 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。         | 2   | 7.4  | 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。       |     | 6.4  | 6     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 1   | 19.0 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 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 | 4.4 | 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4 | 4.4 | 4.9 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 5 | 4.2 | 4.8 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5 | 4.4 | 4.9 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5 | 4.6 | 5.0 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5 | 4.3 | 5.0 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 5 | 4.1 | 4.9 | 4.3 |
| 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 | 4.8 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 4.8 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 5 | 4.1 | 4.9 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 5 | 4.1 | 4.7 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.7 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4 | 4.1 | 4.9 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |        |   |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数  | 30     | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 100.0% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 27     | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。     |
| 評価票の回収率 | 90.0%  | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。   |

## 3.事業者のコメント

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

|  |
|--|
| <p>ご利用者やご家族からの評価結果により、訪問介護に対する要望や想いを改めて理解することができました。事業所を選ぶ上で大切と思うことは？との問いに「ふれあいを大切に」とありました。その思いを受け止め、職員一同サービス向上に努めて参ります。</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。                      | 3   | 18.6 | 1     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 3.1  | 11    |
| 3 口こみで評判が良いと言われること。                            |     | 3.9  | 9     |
| 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。             |     | 3.6  | 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。 |     | 5.0  | 7     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 2   | 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。             |     | 4.7  | 8     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 0.6  | 14    |
| 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。                            |     | 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   | 11.9 | 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。       | 5   | 13.6 | 3     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 1   | 15.6 | 2     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名        |
|------------|-------------|
| 2370300465 | 快適ライフセンター名北 |

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

|     |  |   |     |     |     |
|-----|--|---|-----|-----|-----|
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 5 | 4.4 | 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？   | 5 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5 | 4.4 | 4.5 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4 | 4.2 | 4.3 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 4 | 4.4 | 4.6 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 4 | 4.6 | 5.0 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 3 | 4.3 | 4.5 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 3 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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？  | 3 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 3 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 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 | 4.5 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 4.3 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 4.1 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 3 | 4.1 | 4.0 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 3.9 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4 | 4.1 | 3.9 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |        |   |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数  | 30     | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 100.0% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 15     | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。     |
| 評価票の回収率 | 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。

|  |
|--|
| <p>全体的には自己評価よりユーザー評価の方が高いことが有難たいです。自己評価よりユーザー評価の方が低い項目が1名づつあるので改善が必要に思った。ヘルパーの時間が守られていないことに関しては再度ヘルパーへの指導が必要。専門職としての知識不足などもあるので、研修や勉強会を開催していきたい。サービス改善に努めるよう、サービス提供責任者の指導も行っていく。</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。                      |     | 12.3 | 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 口こみ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。             |     | 3.1  | 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   | 4.6  | 10    |
| 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。             | 4   | 10.8 | 4     |
| 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。                                 |     | 10.3 | 5     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            | 1   | 8.2  | 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。         |     | 6.2  | 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。       | 2   | 13.8 | 2     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 3   | 17.4 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名            |
|------------|-----------------|
| 2370300572 | 北医療生協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 | 4.4 | 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5 | 4.4 | 4.5 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4 | 4.2 | 4.2 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 4 | 4.4 | 4.4 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5 | 4.6 | 4.4 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4 | 4.3 | 4.8 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 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？   | 3 | 4.0 | 4.3 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 4.3 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.2 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 30.0% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 26    | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。     |
| 評価票の回収率 | 86.7% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。   |

## 3.事業者のコメント

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

今年は86.7%の回答率でした。4以上の良好な評価をいただいたことはスタッフにとって大変励みになる結果でした。また、文章での評価には温かいコメントをいただきスタッフ一同感謝しています。今後とも評価結果を振り返り、日々介護力の向上に努めていきます。契約時の説明については、文章の内容が難しい物もあるため、より理解しやすい説明を心掛けていきます。また介護記録表の裏表紙に「苦情受付窓口」や「個人情報」に関する説明を張り付けいつでも確認できるようにしていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 4   | 20.7 | 1     |
| 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 口こみ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。                                |     | 2.9  | 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。             |     | 5.5  | 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。 |     | 4.9  | 8     |
| 7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。                           |     | 1.7  | 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。             |     | 12.7 | 3     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 4.0  | 9     |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 1.2  | 13    |
| 11 サービス内容が充実していること。                            | 5   | 10.4 | 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。         | 3   | 13.8 | 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。       | 2   | 6.1  | 6     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 1   | 12.4 | 4     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名          |
|------------|---------------|
| 2370301091 | エヌ・エス北訪問介護事業所 |

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| 問   | 事業者自己評価  | ユーザー(利用者)評価 |      |
|-----|--|-------------|------|
|     |  | 自社結果        | 全体平均 |
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 4           | 4.4  |
| 問2  | 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？   | 4           | 4.4  |
| 問3  | あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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           | 4.5  |
| 問4  | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5           | 4.4  |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4           | 4.2  |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5           | 4.4  |
| 問7  | 訪問介護事業所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  |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5           | 4.6  |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4           | 4.3  |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4           | 4.2  |
| 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           | 4.1  |
| 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           | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4           | 4.1  |
| 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  |
| 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  |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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           | 4.0  |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4           | 4.1  |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4           | 4.1  |
| 問19 | (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？   | 4           | 4.1  |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4           | 4.1  |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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 | 166.7% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 7      | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。     |
| 評価票の回収率 | 46.7%  | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。   |

## 3.事業者のコメント

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

|   |
|---|
| <p>高評価を頂きありがとうございます。現状で良しとせず、より一層努力をし満足していただけるサービスが行えるよう努めてまいります。</p> |
|---|

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 1   | 16.7 | 2     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       | 5   | 0.0  | 9     |
| 3 口こみ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。             |     | 8.9  | 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。 |     | 13.3 | 4     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            |     | 0.0  | 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。             | 3   | 8.9  | 5     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      | 4   | 0.0  | 9     |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 0.0  | 9     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 4.4  | 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。         |     | 5.6  | 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。       |     | 16.7 | 2     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 2   | 25.6 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名        |
|------------|-------------|
| 2370301240 | 介護サービスかくれんぼ |

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| 問   | 内容   | 事業者自己評価 |      | ユーザー(利用者)評価 |      |
|-----|--|---------|------|-------------|------|
|     |  | 自社結果    | 全体平均 | 自社結果        | 全体平均 |
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 4       | 4.4  | 4.0         | 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       | 4.4  | 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       | 4.5  | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4       | 4.4  | 4.0         | 4.4  |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 5       | 4.2  | 4.0         | 4.3  |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5       | 4.4  | 4.3         | 4.4  |
| 問7  | 訪問介護事業所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         | 4.4  |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5       | 4.6  | 4.1         | 4.3  |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4       | 4.3  | 4.5         | 4.7  |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 5       | 4.2  | 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       | 4.1  | 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       | 4.1  | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 5       | 4.1  | 4.0         | 4.3  |
| 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、ご本人やご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       | 4.0  | 4.0         | 4.3  |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4       | 4.1  | 4.2         | 4.4  |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 5       | 4.1  | 4.0         | 4.3  |
| 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       | 4.1  | 3.9         | 4.2  |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 5       | 4.1  | 3.9         | 4.3  |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 72    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 93.5% | 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 | 52    | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。     |
| 評価票の回収率 | 72.2% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。   |

## 3.事業者のコメント

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

利用者評価が事業所評価より低い部分では、利用者様への重要事項や訪問介護計画書の説明不足が要因と考えられますので、評価結果を真摯に受け止め、説明を行う時には丁寧な説明に心掛けると共に、利用者様とご家族さんとのコミュニケーションを密に行い、利用者様の身体状況・精神状況などを細かく観察、把握し、担当のケアマネジャーさんや、ご家族などを含め、他事業所へ情報提供を行い、サービスの見直しを行ってまいります。また、各ヘルパーへは、身だしなみやマナーの教育を徹底して参ります。

## 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。                      | 1   | 17.0 | 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 口こみで評判が良いと言われること。                            |     | 1.4  | 14    |
| 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。             |     | 5.1  | 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。 | 5   | 7.2  | 5     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 2   | 5.2  | 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。             |     | 8.4  | 4     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 4.0  | 11    |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 4.8  | 9     |
| 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。         | 3   | 6.0  | 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。       |     | 12.2 | 3     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 4   | 20.2 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 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 | 4.4 | 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 | 4.4 | 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は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？  | 5 | 4.5 | 4.4 | 4.1 |
| 問4  | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4 | 4.4 | 4.8 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 5 | 4.2 | 4.5 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5 | 4.4 | 4.4 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5 | 4.6 | 5.0 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4 | 4.3 | 4.7 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 5 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.3 |
| 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、ご本人やご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 | 4.0 | 4.7 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 4.7 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.4 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 93.8% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 28    | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。     |
| 評価票の回収率 | 93.3% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。   |

## 3.事業者のコメント

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

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。                       |     | 1.1  | 13    |
| 3 口こみで評判が良いと言われること。                            |     | 2.4  | 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。             | 5   | 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。 |     | 3.8  | 8     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            |     | 7.3  | 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。             | 1   | 7.3  | 5     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 3.5  | 9     |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 2.4  | 11    |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 3.2  | 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。         | 4   | 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。       | 3   | 13.7 | 3     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 2   | 22.6 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名         |
|------------|--------------|
| 2370302297 | ヘルパーステーションあい |

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果 全体平均 自社結果 全体平均

|     |  |   |     |     |     |
|-----|--|---|-----|-----|-----|
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 3 | 4.4 | 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 | 4.4 | 3.2 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 3 | 4.4 | 3.7 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 3 | 4.2 | 3.9 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5 | 4.4 | 4.2 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.1 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 3 | 4.6 | 4.0 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 2 | 4.3 | 4.3 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 2 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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？  | 3 | 4.1 | 3.3 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 3.9 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 3 | 4.1 | 3.8 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 2 | 4.1 | 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 | 4.1 | 3.9 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 3 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 20.0% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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。

特に評価が低かった項目として、契約書類の説明に関連した項目が目立ちました。具体的には医療行為やご家族様のスペースまでは制度上援助できない等の説明や、苦情相談窓口の案内がされていない等の点でした。いずれも重要な内容な箇所ですので、再度契約時の説明方法等の確認をして参ります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 1   | 15.1 | 2     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       | 5   | 1.1  | 14    |
| 3 口こみで評判が良いと言われること。                            |     | 2.2  | 10    |
| 4 事業所の知名度が高いこと。                                |     | 2.2  | 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。             |     | 4.8  | 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。 | 4   | 2.2  | 10    |
| 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。             |     | 2.2  | 10    |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 8.1  | 5     |
| 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。                            |     | 5.1  | 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。         | 3   | 14.7 | 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。       | 2   | 5.1  | 7     |
| 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30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 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？  | 4 | 4.4 | 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？   | 4 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4 | 4.4 | 4.6 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4 | 4.2 | 4.6 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 4 | 4.4 | 4.6 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5 | 4.6 | 4.5 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4 | 4.3 | 4.8 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |
| 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 | 4.4 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 4.4 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 5 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.4 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 35.7% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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。

評価項目につきまして、事業所と利用者様との差異は概ねありませんでした。しかし、契約書や重要事項説明書などの説明のわかりやすさについては、評価はまちまちで事業所評価より低い点数にもつけられていました。サービス開始の際に利用者様本人だけでなく、できる限りご家族にも説明と同意を得ていく必要性を感じました。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 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。                      | 1   | 18.9  | 2     |
| 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 口こみ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   | 10.4  | 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。 |     | 5.5   | 7     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            |     | 2.5   | 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。             | 4   | 3.5   | 10    |
| 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。                                 |     | 5.0   | 8     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 4.5   | 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。         | 3   | 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。       |     | 9.5   | 5     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 2   | 19.4  | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名     |
|------------|----------|
| 2370303857 | 寿満ステーション |

| 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 | 4.4 | 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5 | 4.4 | 5.0 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 5 | 4.2 | 4.8 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5 | 4.4 | 5.0 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | * | 4.6 | *   | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5 | 4.3 | 4.8 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 5 | 4.1 | 4.8 | 4.3 |
| 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 | 4.8 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 4.7 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 5 | 4.1 | 5.0 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.5 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |        |   |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数  | 14     | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 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 | 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。

|   |
|---|
| <p>利用者にケアに入っている年数が長い方が多く契約の説明をしたこと忘れていらっしゃるようですので再度契約やサービス内容の説明を分かり易くしようと思います。知名度や口コミの評判はあまり信用していないので利用者の方も分かっていらっしゃると感じていますのでこの結果が悪いのは当然だと思いました。</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。                      | 2   | 20.0 | 1     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 6.7  | 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。                                |     | 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   | 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。 |     | 1.3  | 9     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            |     | 1.3  | 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。             |     | 4.0  | 8     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      | 5   | 9.3  | 5     |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 12.0 | 4     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            | 3   | 18.7 | 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。         |     | 1.3  | 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。       |     | 8.0  | 6     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 1   | 17.3 | 3     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名      |
|------------|-----------|
| 2370304020 | あやめケアセンター |

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

|     |  |   |     |     |     |
|-----|--|---|-----|-----|-----|
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 4 | 4.4 | 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 3 | 4.4 | 4.0 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4 | 4.2 | 4.2 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 4 | 4.4 | 4.4 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 4 | 4.6 | 5.0 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 3 | 4.3 | 5.0 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 2 | 4.2 | 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？  | 2 | 4.1 | 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？  | 3 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 3 | 4.1 | 4.0 | 4.3 |
| 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 | 4.3 | 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 | 4.3 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 4.2 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 3 | 4.1 | 4.0 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 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 | 4.1 | 4.6 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 3 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

今回の参加ではお渡しした半数以下の利用者様が評価してくださいましたが、全員からは評価頂けませんでした。自己評価では出来ているつもりでも利用者様からの評価は低い項目がいくつもありましたので、真摯に受け止めスタッフ一丸となって改善していきます。

## 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。                      | 1   | 20.0 | 1     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       | 2   | 0.0  | 13    |
| 3 口こみ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。                                |     | 6.7  | 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   | 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。 |     | 6.7  | 6     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            |     | 8.0  | 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。             |     | 2.7  | 12    |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      | 3   | 8.0  | 4     |
| 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。                            |     | 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。         | 5   | 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。       |     | 6.7  | 6     |
| 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30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名          |
|------------|---------------|
| 2370403285 | 杉の木ヘルパーステーション |

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| 問   | 内容   | 事業者自己評価 |      | ユーザー(利用者)評価 |      |
|-----|--|---------|------|-------------|------|
|     |  | 自社結果    | 全体平均 | 自社結果        | 全体平均 |
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 5       | 4.4  | 4.0         | 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       | 4.4  | 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       | 4.5  | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4       | 4.4  | 4.2         | 4.4  |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4       | 4.2  | 4.5         | 4.3  |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5       | 4.4  | 4.4         | 4.4  |
| 問7  | 訪問介護事業所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         | 4.4  |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 4       | 4.6  | 5.0         | 4.3  |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5       | 4.3  | 4.3         | 4.7  |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4       | 4.2  | 4.2         | 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       | 4.1  | 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       | 4.1  | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4       | 4.1  | 4.2         | 4.3  |
| 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  | 3.6         | 4.4  |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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       | 4.0  | 4.3         | 4.3  |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4       | 4.1  | 4.3         | 4.4  |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4       | 4.1  | 3.9         | 4.3  |
| 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       | 4.1  | 4.3         | 4.2  |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4       | 4.1  | 4.5         | 4.3  |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 30.0% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 25    | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。     |
| 評価票の回収率 | 83.3% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。   |

## 3.事業者のコメント

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

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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 | 3     |
| 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 口こみ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。             |     | 1.8  | 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。 |     | 3.1  | 7     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 3   | 3.1  | 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。             | 4   | 13.7 | 4     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 2.2  | 9     |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 1.3  | 11    |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 8.0  | 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。         | 5   | 11.1 | 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。       | 2   | 17.3 | 2     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 1   | 22.6 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名      |
|------------|-----------|
| 2370400018 | 西区介護保険事業所 |

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| 問   | 内容   | 事業者自己評価 |      | ユーザー(利用者)評価 |      |
|-----|--|---------|------|-------------|------|
|     |  | 自社結果    | 全体平均 | 自社結果        | 全体平均 |
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 4       | 4.4  | 4.3         | 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       | 4.4  | 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、“同意なし”に他人へ話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       | 4.5  | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4       | 4.4  | 4.3         | 4.4  |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 3       | 4.2  | 4.5         | 4.3  |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 4       | 4.4  | 4.4         | 4.4  |
| 問7  | 訪問介護事業所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         | 4.4  |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5       | 4.6  | 4.3         | 4.3  |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4       | 4.3  | 4.7         | 4.7  |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 3       | 4.2  | 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       | 4.1  | 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       | 4.1  | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4       | 4.1  | 4.4         | 4.3  |
| 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  | 4.5         | 4.4  |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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       | 4.0  | 4.3         | 4.3  |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4       | 4.1  | 4.4         | 4.4  |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 3       | 4.1  | 4.5         | 4.3  |
| 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       | 4.1  | 4.4         | 4.2  |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4       | 4.1  | 4.2         | 4.3  |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 20.8% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 18    | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。     |
| 評価票の回収率 | 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。

|   |
|---|
| <p>・問8: 事故が発生した場合について適切な対応をしていますか? という設問に対して以外と反応が低かった理由としてあまりそんな事例が無かったということもあるが万が一のときはという話も時々しておくことが望ましいという話し合いを行った。</p> <p>・問11: 言葉遣いや身だしなみに関して 事業所的には当たり前とっていて外しがちだったが お客様はしっかり見ているし態度も感じているところも大きいことから、接客等の研修はもちろん、アポなし訪問やサ責自身にも見直しが必要だと話し合った。</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。                      | 2   | 14.4 | 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 口こみ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。                                |     | 1.5  | 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。             |     | 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。 |     | 8.2  | 6     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 3   | 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。             | 5   | 4.1  | 8     |
| 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。                            |     | 4.1  | 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。         | 4   | 10.8 | 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。       |     | 12.8 | 3     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 1   | 16.9 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名         |
|------------|--------------|
| 2370400497 | 文の家指定訪問介護事業所 |

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| 問   | 内容   | 事業者自己評価 |      | ユーザー(利用者)評価 |      |
|-----|--|---------|------|-------------|------|
|     |  | 自社結果    | 全体平均 | 自社結果        | 全体平均 |
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | ---     | 4.4  | 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  | 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？  | ---     | 4.5  | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | ---     | 4.4  | 4.0         | 4.4  |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | ---     | 4.2  | 4.5         | 4.3  |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | ---     | 4.4  | 4.3         | 4.4  |
| 問7  | 訪問介護事業所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  | 5.0         | 4.4  |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | ---     | 4.6  | 5.0         | 4.3  |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | ---     | 4.3  | 4.5         | 4.7  |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | ---     | 4.2  | 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？  | ---     | 4.1  | 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？  | ---     | 4.1  | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | ---     | 4.1  | 4.8         | 4.3  |
| 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  | 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？   | ---     | 4.0  | 4.8         | 4.4  |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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？   | ---     | 4.0  | 5.0         | 4.3  |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | ---     | 4.1  | 4.8         | 4.4  |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | ---     | 4.1  | 4.8         | 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？   | ---     | 4.1  | 4.5         | 4.2  |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | ---     | 4.1  | 4.5         | 4.3  |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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 | 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 | 30.8%  | 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。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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 | 3     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 1.7  | 8     |
| 3 口こみ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。             |     | 0.0  | 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。 |     | 3.3  | 7     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            |     | 6.7  | 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。             |     | 10.0 | 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。                                 |     | 0.0  | 10    |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 1.7  | 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。         |     | 6.7  | 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。       |     | 26.7 | 1     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      |     | 23.3 | 2     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 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 |

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| 問   | 内容   | 事業者自己評価 |      | ユーザー(利用者)評価 |      |
|-----|--|---------|------|-------------|------|
|     |  | 自社結果    | 全体平均 | 自社結果        | 全体平均 |
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 5       | 4.4  | 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       | 4.4  | 3.1         | 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       | 4.5  | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4       | 4.4  | 4.5         | 4.4  |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4       | 4.2  | 3.9         | 4.3  |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5       | 4.4  | 4.2         | 4.4  |
| 問7  | 訪問介護事業所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         | 4.4  |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5       | 4.6  | 4.7         | 4.3  |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4       | 4.3  | 4.7         | 4.7  |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 3       | 4.2  | 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       | 4.1  | 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       | 4.1  | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4       | 4.1  | 4.4         | 4.3  |
| 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  | 4.1         | 4.4  |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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       | 4.0  | 3.8         | 4.3  |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4       | 4.1  | 4.2         | 4.4  |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4       | 4.1  | 4.2         | 4.3  |
| 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       | 4.1  | 4.1         | 4.2  |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4       | 4.1  | 4.2         | 4.3  |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 16.7% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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   | 21.8 | 1     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 3.1  | 9     |
| 3 口こみ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。                                |     | 2.7  | 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。             | 3   | 3.1  | 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。 |     | 4.3  | 8     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 1   | 1.2  | 13    |
| 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  | 4     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 2.3  | 12    |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 6.2  | 6     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 6.2  | 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。         |     | 13.2 | 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。       | 5   | 7.8  | 4     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 4   | 20.2 | 2     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 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 | 4.4 | 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5 | 4.4 | 4.9 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 5 | 4.2 | 4.5 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5 | 4.4 | 4.4 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5 | 4.6 | 4.0 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4 | 4.1 | 4.7 | 4.3 |
| 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 | 4.7 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 4.4 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.4 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 5 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 69.8% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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。

書類の説明等に関する評価が他と比べて良くないので、説明の時間もより多く取り、理解して頂けるようにしていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 1   | 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 口こみで評判が良いと言われること。                            |     | 2.7  | 11    |
| 4 事業所の知名度が高いこと。                                |     | 0.7  | 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。             |     | 8.2  | 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  | 10    |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            |     | 8.2  | 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。             | 4   | 7.5  | 7     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 4.1  | 9     |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 0.7  | 12    |
| 11 サービス内容が充実していること。                            | 3   | 8.2  | 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。         |     | 10.9 | 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。       | 5   | 7.5  | 7     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 2   | 22.4 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名 |
|------------|------|
| 2370401925 | あおば  |

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

|     |  |   |     |     |     |
|-----|--|---|-----|-----|-----|
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 5 | 4.4 | 3.5 | 4.1 |
| 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4 | 4.4 | 4.4 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 3 | 4.2 | 4.0 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5 | 4.4 | 3.5 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5 | 4.6 | 4.0 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 3 | 4.2 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 3 | 4.1 | 4.0 | 4.3 |
| 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 | 4.0 | 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？   | 2 | 4.0 | 3.7 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 3.8 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 3.8 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 3 | 4.1 | 4.0 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.0 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4 | 4.1 | 4.0 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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 | 87.5% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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。

まず、評価結果を見て共通している事は契約時からサービスの説明が不十分であった事について改善の余地がある事が分かり、もう一度契約書と重要事項説明書、ヘルパーが出来る事出来ない事を十分に説明ができるよう、誰が聞いても把握できる説明の仕方をするように改善します。実際にサービスに入らせていただいたからの評価は自己評価より高く思います。きちんとご利用者様・ご家族様の意見が聞けて改善できているかと思いますが、これからも傾聴しご利用者様が満足できるようなサービス改善に努めてまいりたいと思います。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|--|-----|-------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 2   | 21.6  | 1     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       | 4   | 2.7   | 8     |
| 3 口こみ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。 |     | 0.0   | 9     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            |     | 0.0   | 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。             |     | 9.5   | 6     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      | 3   | 17.6  | 3     |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 0.0   | 9     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            | 1   | 12.2  | 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。         | 5   | 4.1   | 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。       |     | 10.8  | 5     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      |     | 21.6  | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名    |
|------------|---------|
| 2370402238 | 訪問介護エイル |

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| 問   | 内容   | 事業者自己評価 |      | ユーザー(利用者)評価 |      |
|-----|--|---------|------|-------------|------|
|     |  | 自社結果    | 全体平均 | 自社結果        | 全体平均 |
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 5       | 4.4  | 4.2         | 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       | 4.4  | 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       | 4.5  | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5       | 4.4  | 4.7         | 4.4  |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 5       | 4.2  | 4.3         | 4.3  |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5       | 4.4  | 4.5         | 4.4  |
| 問7  | 訪問介護事業所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         | 4.4  |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5       | 4.6  | 4.8         | 4.3  |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5       | 4.3  | 4.7         | 4.7  |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 5       | 4.2  | 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       | 4.1  | 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       | 4.1  | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 5       | 4.1  | 4.5         | 4.3  |
| 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  | 4.4         | 4.4  |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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       | 4.0  | 4.3         | 4.3  |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 5       | 4.1  | 4.3         | 4.4  |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 5       | 4.1  | 4.4         | 4.3  |
| 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       | 4.1  | 4.1         | 4.2  |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 5       | 4.1  | 4.5         | 4.3  |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 50.8% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 24    | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。     |
| 評価票の回収率 | 80.0% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。   |

## 3.事業者のコメント

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

ケアマネジャーと連携を取りながら、サービス内容を分かりやすく説明することを心がけて利用者さんとの信頼関係を築いていきます。

## 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。                      | 5   | 12.8 | 3     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 4.9  | 9     |
| 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。                                |     | 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。             |     | 7.5  | 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。 |     | 5.6  | 7     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 4   | 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。             |     | 5.6  | 7     |
| 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。                                 |     | 2.0  | 12    |
| 11 サービス内容が充実していること。                            | 1   | 7.5  | 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。         |     | 9.5  | 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。       | 3   | 13.8 | 2     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 2   | 22.6 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名      |
|------------|-----------|
| 2370403137 | ナカ訪問介護事業所 |

| 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 | 4.4 | 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5 | 4.4 | 4.7 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4 | 4.2 | 4.6 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5 | 4.4 | 4.6 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5 | 4.6 | 4.8 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4 | 4.3 | 4.9 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 5 | 4.1 | 4.6 | 4.3 |
| 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 | 4.6 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 4.5 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 5 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.2 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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。

サービス提供責任者の訪問が十分にできていないので、今後は定期的に訪問し、ご利用者様の声を聞き、より良いサービス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。                      | 1   | 23.0 | 1     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 0.4  | 13    |
| 3 口こみ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。                                |     | 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。             | 3   | 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。 |     | 4.1  | 9     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 4   | 13.8 | 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。             | 2   | 4.5  | 8     |
| 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。                                 |     | 3.3  | 10    |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 6.7  | 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。         |     | 5.6  | 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。       |     | 11.5 | 4     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 5   | 15.2 | 2     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 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？  | 5 | 4.4 | 3.4 | 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4 | 4.4 | 3.7 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 3 | 4.2 | 3.6 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 4 | 4.4 | 4.1 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 4 | 4.6 | 4.3 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4 | 4.3 | 4.2 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4 | 4.2 | 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？  | 4 | 4.1 | 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？  | 4 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4 | 4.1 | 3.8 | 4.3 |
| 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 | 3.6 | 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 | 3.8 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 3.5 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 3.4 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4 | 4.1 | 3.5 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 3.7 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4 | 4.1 | 3.5 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 15    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 53.6% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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。

貴重なご意見ありがとうございます。苦情受付窓口についての説明は、わかりやすい言葉に置き換えて説明するなどし、前回よりは良い評価を頂くことができました。しかしまだ十分とは言えず、今後も説明時の工夫が必要であると感じました。ヘルパーに対し、より気軽に声掛けや相談がいただけるよう、利用者様への細やかな声掛けやご不満への速やかな対応を行っていきます。また、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持っていただけるよう、介護の目標を利用者様へわかりやすく説明し共有できるようにしていきます。現在は居室内の領収書置き場を固定させていただき、統一した対応ができています。

## 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。                      | 4   | 15.1 | 1     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 14.1 | 2     |
| 3 口こみ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。                                |     | 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。             |     | 0.5  | 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。 |     | 8.3  | 5     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 2   | 13.0 | 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。             | 5   | 4.7  | 9     |
| 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。                                 |     | 3.6  | 12    |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 5.2  | 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。         | 3   | 6.3  | 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。       |     | 6.3  | 6     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 1   | 12.0 | 4     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名       |
|------------|------------|
| 2370500031 | 中村区介護保険事業所 |

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

|     |  |   |     |     |     |
|-----|--|---|-----|-----|-----|
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 5 | 4.4 | 4.2 | 4.1 |
| 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5 | 4.4 | 4.6 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 5 | 4.2 | 4.4 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5 | 4.4 | 4.7 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5 | 4.6 | 2.0 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5 | 4.3 | 5.0 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 5 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 5 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 4.1 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 5 | 4.1 | 4.2 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 5 | 4.1 | 3.9 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 3.8 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 5 | 4.1 | 4.1 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 15.2% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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。

今回のユーザー評価グラフで目に付くのは、問8の「事故が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれたか」の設問に対する利用者様からのご回答で、回答された方はお1人でしたが2.0とかなり低く、納得されていない結果を受け止めました。できること、できないことの説明とともに不満や苦情をよく聞いてご理解いただける対応を心がけます。又、自己の評価が高く、自身を持って対応しているつもりなのですが、差異があるので埋める為の改善策を会議で話し合います。一方で問4・6・9・10・11などヘルパーの対応や時間、制度、正確さ、態度などの項目は全体平均より高く、今以上の評価をいただけるよう努力してまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 1   | 25.0 | 1     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 0.0  | 14    |
| 3 口こみで評判が良いと言われること。                            |     | 1.9  | 12    |
| 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。             |     | 4.9  | 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。 |     | 5.7  | 6     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 2   | 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。             | 4   | 4.9  | 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。                                 |     | 4.5  | 10    |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 6.8  | 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。         | 3   | 9.5  | 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。       |     | 11.7 | 3     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 5   | 14.8 | 2     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 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 | 4.4 | 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4 | 4.4 | 4.2 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4 | 4.2 | 4.6 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 4 | 4.4 | 4.9 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 4 | 4.6 | 5.0 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4 | 4.3 | 4.8 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.3 |
| 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、ご本人やご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 | 4.0 | 4.4 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.5 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |        |   |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数  | 13     | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 86.7%  | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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 | 100.0% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。   |

## 3.事業者のコメント

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

|  |
|--|
| <p>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を確認し、利用者及び家族の要望等を伺ってサービスの維持・向上に役立てる様にしていきます。また、従業員の教育・指導も継続していきます。</p> |
|--|

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 1   | 15.6 | 2     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 2.9  | 10    |
| 3 口こみで評判が良いと言われること。                            |     | 1.7  | 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。             |     | 3.5  | 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。 |     | 2.3  | 12    |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 3   | 9.2  | 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。             | 4   | 8.7  | 7     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 5.2  | 8     |
| 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。                            |     | 9.2  | 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。         | 5   | 10.4 | 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。       |     | 12.1 | 3     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 2   | 16.2 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名      |
|------------|-----------|
| 2370500080 | 丸八訪問介護事業所 |

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

|   | 事業者自己評価 |      | ユーザー(利用者)評価 |      |
|---|---------|------|-------------|------|
|   | 自社結果    | 全体平均 | 自社結果        | 全体平均 |
| 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 5       | 4.4  | 4.2         | 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       | 4.4  | 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       | 4.5  | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5       | 4.4  | 4.7         | 4.4  |
| 問5 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 5       | 4.2  | 4.6         | 4.3  |
| 問6 ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5       | 4.4  | 4.4         | 4.4  |
| 問7 訪問介護事業所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         | 4.4  |
| 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5       | 4.6  | 4.3         | 4.3  |
| 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4       | 4.3  | 4.9         | 4.7  |
| 問10 ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？  | 5       | 4.2  | 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       | 4.1  | 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       | 4.1  | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？   | 5       | 4.1  | 4.9         | 4.3  |
| 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  | 4.8         | 4.4  |
| 問16 サービスの内容は、ご本人やご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       | 4.0  | 4.7         | 4.3  |
| 問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？   | 4       | 4.1  | 4.7         | 4.4  |
| 問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                   | 5       | 4.1  | 4.7         | 4.3  |
| 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       | 4.1  | 4.5         | 4.2  |
| 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？   | 5       | 4.1  | 4.9         | 4.3  |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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 | 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。

評価の結果から見ると、サービスについては利用者さんからはヘルパーに対して、「信頼できる」「親切によくやってもらっている」「細かいところに気がつく」「相談にのってもらえる」等々、コメントがあり、事業所としては嬉しいことですが、双方が自立に向けたサービスとなる様に出来ることは自身で行ってもらい、自分にできることを増やしていくように努力が必要だと思います。ヘルパーの声かけに注力して、利用者さんの自立に向けての自覚を促していきたいと思います。また、ひとつひとつのサービス提供について「できない」部分についても誠意をもって対応していきたいと思います。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      |     | 18.4 | 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 口こみで評判が良いと言われること。                            |     | 2.1  | 11    |
| 4 事業所の知名度が高いこと。                                |     | 2.3  | 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。             | 4   | 4.1  | 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。 |     | 7.6  | 6     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 5   | 7.8  | 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。             |     | 6.0  | 7     |
| 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。                                 |     | 0.9  | 13    |
| 11 サービス内容が充実していること。                            | 3   | 9.9  | 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。         |     | 3.9  | 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。       | 2   | 15.4 | 3     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 1   | 19.8 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名          |
|------------|---------------|
| 2370500627 | 福祉の幸鳥居訪問介護事業所 |

| 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 | 4.4 | 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5 | 4.4 | 4.5 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4 | 4.2 | 3.9 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 3 | 4.4 | 4.4 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5 | 4.6 | 4.2 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4 | 4.3 | 4.8 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 5 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4 | 4.1 | 4.1 | 4.3 |
| 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？   | 3 | 4.0 | 4.1 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 3.6 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 5 | 4.1 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 3 | 4.1 | 3.8 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 3.7 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 5 | 4.1 | 4.0 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 15    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 53.6% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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。

契約時の各説明が不足していると思っています。その場は何事もなく終わっても、後々トラブル発生の原因になりうる事なので、説明する項目内容とその説明方法を改めて見直し、短時間でも要領よくお伝えできるようにしていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 4   | 19.4 | 2     |
| 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 口こみで評判が良いと言われること。                            | 5   | 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。             |     | 11.1 | 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。 |     | 9.3  | 5     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            |     | 7.4  | 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   | 5.6  | 8     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 0.9  | 9     |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 0.9  | 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。         |     | 7.4  | 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。       | 1   | 11.1 | 3     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 2   | 26.9 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名     |
|------------|----------|
| 2370500742 | 稲西ケアセンター |

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| 問   | 内容   | 事業者自己評価 |      | ユーザー(利用者)評価 |      |
|-----|--|---------|------|-------------|------|
|     |  | 自社結果    | 全体平均 | 自社結果        | 全体平均 |
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 4       | 4.4  | 4.2         | 4.1  |
| 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       | 4.4  | 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       | 4.5  | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 3       | 4.4  | 4.6         | 4.4  |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4       | 4.2  | 4.3         | 4.3  |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 4       | 4.4  | 4.3         | 4.4  |
| 問7  | 訪問介護事業所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         | 4.4  |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 3       | 4.6  | 4.4         | 4.3  |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 3       | 4.3  | 4.7         | 4.7  |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4       | 4.2  | 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       | 4.1  | 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？  | 3       | 4.1  | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4       | 4.1  | 4.1         | 4.3  |
| 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？   | 3       | 4.0  | 4.4         | 4.4  |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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       | 4.0  | 4.2         | 4.3  |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4       | 4.1  | 4.2         | 4.4  |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4       | 4.1  | 4.3         | 4.3  |
| 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       | 4.1  | 4.2         | 4.2  |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4       | 4.1  | 4.4         | 4.3  |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 63.8% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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。

皆様からいただいた貴重なご意見の一つ一つを参考にして、より良いサービス提供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。                      | 2   | 15.5 | 1     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 7.5  | 6     |
| 3 口こみで評判が良いと言われること。                            |     | 1.9  | 14    |
| 4 事業所の知名度が高いこと。                                |     | 2.5  | 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  | 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。 |     | 4.7  | 10    |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            |     | 5.6  | 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。             |     | 7.1  | 7     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      | 3   | 8.1  | 5     |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 4.7  | 10    |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 4.3  | 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。         | 1   | 8.7  | 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。       | 5   | 9.6  | 3     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 4   | 13.4 | 2     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

|     |  |   |     |     |     |
|-----|--|---|-----|-----|-----|
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 5 | 4.4 | 3.9 | 4.1 |
| 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5 | 4.4 | 3.9 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4 | 4.2 | 4.1 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5 | 4.4 | 4.6 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5 | 4.6 | 4.8 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4 | 4.3 | 4.8 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 3 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 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 | 4.4 | 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、ご本人やご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 | 4.0 | 4.2 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 3 | 4.1 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.0 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 3 | 4.1 | 4.1 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |        |   |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数  | 36     | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 100.0% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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 | 55.6%  | 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。

|   |
|---|
| <p>契約時の重要事項や苦情受付窓口の説明が分かりづらい様ですので、分かり易くご説明するとともに、ヘルパーの対応に安心感、信頼感を持って頂ける様に教育、指導を行って参ります。</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。                      | 1   | 14.0 | 3     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 0.4  | 14    |
| 3 口こみ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。                                |     | 1.7  | 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。             |     | 2.1  | 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。 | 2   | 6.2  | 8     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 3   | 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。             |     | 14.5 | 2     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 2.5  | 10    |
| 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。                            |     | 7.0  | 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。         |     | 9.1  | 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。       | 4   | 13.2 | 4     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 5   | 15.7 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 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 | 4.4 | 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4 | 4.4 | 4.1 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4 | 4.2 | 4.2 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5 | 4.4 | 4.4 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 4 | 4.6 | 3.4 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 5 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 3 | 4.1 | 4.1 | 4.3 |
| 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 | 4.3 | 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 | 3.7 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 3.9 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 3 | 4.1 | 4.2 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 3 | 4.1 | 3.8 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 3.9 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4 | 4.1 | 4.1 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |        |   |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数  | 30     | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 100.0% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 24     | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。     |
| 評価票の回収率 | 80.0%  | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。   |

## 3.事業者のコメント

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

問8の事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか?の質問に対して自己評価とユーザー様評価との間に大きな開きがあり、同居の家族様からは好評価となっていました。利用者本人様方達からの高評価を頂けていない為(非該当16件あり)、今後は事故対応マニュアル等の徹底や連絡網の再整備を行うなどの対策を検討することにより改善を図り、速やかに適切な対応をしていきたいと考えています。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 4   | 18.9 | 1     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 2.9  | 10    |
| 3 口こみで評判が良いと言われること。                            |     | 2.0  | 14    |
| 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。             |     | 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。 |     | 6.9  | 6     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 1   | 5.4  | 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   | 8.6  | 5     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 2.6  | 11    |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 5.2  | 9     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 2.3  | 13    |
| 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。         | 3   | 8.9  | 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。       |     | 10.0 | 3     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 2   | 16.9 | 2     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名          |
|------------|---------------|
| 2370501955 | はないちもんめケアセンター |

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

|     |  |   |     |     |     |
|-----|--|---|-----|-----|-----|
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 5 | 4.4 | 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 | 4.4 | 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は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？  | 5 | 4.5 | 4.5 | 4.1 |
| 問4  | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5 | 4.4 | 4.8 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 5 | 4.2 | 4.4 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5 | 4.4 | 4.9 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | * | 4.6 | *   | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5 | 4.3 | 4.8 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 5 | 4.1 | 4.8 | 4.3 |
| 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 | 4.4 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 4.6 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 5 | 4.1 | 4.8 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 5 | 4.1 | 4.7 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.5 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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 | 12     | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。     |
| 評価票の回収率 | 92.3%  | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。   |

## 3.事業者のコメント

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

利用者の気持ちにそった心あるケアをしつつ、出来ない所をお手伝いしていきたい

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 4   | 9.0  | 5     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 2.3  | 12    |
| 3 口こみ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。             |     | 14.7 | 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。 |     | 2.8  | 11    |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            |     | 13.6 | 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。             | 3   | 7.9  | 6     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 7.9  | 6     |
| 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。                            | 5   | 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。         | 2   | 11.3 | 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。       |     | 7.9  | 6     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 1   | 14.1 | 2     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名         |
|------------|--------------|
| 2370502276 | 介護ステーション ひさご |

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

|     |  |   |     |     |     |
|-----|--|---|-----|-----|-----|
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 5 | 4.4 | 3.9 | 4.1 |
| 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5 | 4.4 | 4.3 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4 | 4.2 | 4.4 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 4 | 4.4 | 4.4 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 4 | 4.6 | 3.8 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5 | 4.3 | 4.7 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 5 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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？  | 3 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 5 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 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？   | 3 | 4.0 | 4.1 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 4.1 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.0 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 63.8% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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。

サービス提供責任者の必要に応じての訪問が、少なかったとの指摘があり、今後は利用者様の状況に応じてご本人や、ご家族の意見をお聞きするため、必要性が生じた場合には必ず訪問するように取り組んでいきたいと思っております。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      |     | 14.0 | 2     |
| 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 口こみ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  | 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。 |     | 1.5  | 13    |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 2   | 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。             | 3   | 9.1  | 6     |
| 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。                                 |     | 6.8  | 7     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 4.9  | 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。         | 4   | 9.5  | 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   | 11.7 | 3     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 1   | 16.7 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名         |
|------------|--------------|
| 2370601987 | ヘルパーステーション新栄 |

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

|     |  |   |     |     |     |
|-----|--|---|-----|-----|-----|
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 4 | 4.4 | 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4 | 4.4 | 4.1 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 3 | 4.2 | 4.0 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 3 | 4.4 | 3.8 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.1 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 4 | 4.6 | 3.7 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4 | 4.3 | 4.2 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4 | 4.1 | 3.7 | 4.3 |
| 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、ご本人やご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 | 4.0 | 3.9 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 3 | 4.1 | 3.8 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 3.6 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 3 | 4.1 | 3.9 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 58.8% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 22    | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。     |
| 評価票の回収率 | 73.3% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。   |

## 3.事業者のコメント

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

ご意見の中には、お住いのサービス付き高齢者向け住宅についてのももありましたが、その中でも感謝の声をいただくと、ヘルパーの励みにもなります。利用者様に接する際は、態度や言葉遣いに注意をし、丁寧にサービスを提供できるように努めます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 3   | 14.6 | 2     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 10.2 | 6     |
| 3 口こみで評判が良いと言われること。                            |     | 0.8  | 12    |
| 4 事業所の知名度が高いこと。                                |     | 0.8  | 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   | 4.3  | 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。 |     | 3.5  | 9     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            |     | 2.4  | 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。             | 2   | 11.8 | 4     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 2.4  | 10    |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 0.4  | 14    |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 12.6 | 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。         | 5   | 11.4 | 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。       |     | 8.3  | 7     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 1   | 16.5 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名      |
|------------|-----------|
| 2370600021 | 中区介護保険事業所 |

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| 問   | 内容   | 事業者自己評価 |      | ユーザー(利用者)評価 |      |
|-----|--|---------|------|-------------|------|
|     |  | 自社結果    | 全体平均 | 自社結果        | 全体平均 |
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 4       | 4.4  | 4.2         | 4.1  |
| 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       | 4.4  | 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       | 4.5  | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5       | 4.4  | 4.5         | 4.4  |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4       | 4.2  | 4.5         | 4.3  |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 4       | 4.4  | 4.6         | 4.4  |
| 問7  | 訪問介護事業所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         | 4.4  |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5       | 4.6  | 5.0         | 4.3  |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5       | 4.3  | 4.8         | 4.7  |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 5       | 4.2  | 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       | 4.1  | 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       | 4.1  | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4       | 4.1  | 4.3         | 4.3  |
| 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  | 4.6         | 4.4  |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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       | 4.0  | 4.2         | 4.3  |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4       | 4.1  | 4.3         | 4.4  |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4       | 4.1  | 4.4         | 4.3  |
| 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       | 4.1  | 4.3         | 4.2  |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 5       | 4.1  | 4.4         | 4.3  |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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 | 22.3% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 19    | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。     |
| 評価票の回収率 | 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。

中区介護保険事業所では、個人情報の取扱いに十分に気を付けます。ご本人やご家族が、サービスの利用により生活が向上するように支援していきます。ヘルパーは、思いやりのある言葉づかいや態度、清潔な身だしなみを今まで以上に心がけ、お客様に安心と信頼のいただけるサービスに努めます。お客様の要望や意見を聞き、ケアマネジャーやサービス事業者と連携を取りながらサービス提供を行っていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|--|-----|-------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 1   | 26.4  | 1     |
| 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。             |     | 5.2   | 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。 |     | 1.9   | 10    |
| 7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。                           | 3   | 11.8  | 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。             | 4   | 6.1   | 7     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 0.5   | 11    |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 5.2   | 8     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            | 5   | 10.8  | 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。         |     | 8.0   | 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。       |     | 10.8  | 4     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 2   | 13.2  | 2     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名          |
|------------|---------------|
| 2370600138 | 株式会社ケアメイトサービス |

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

|     |  |   |     |     |     |
|-----|--|---|-----|-----|-----|
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 5 | 4.4 | 4.0 | 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5 | 4.4 | 4.3 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 5 | 4.2 | 4.4 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5 | 4.4 | 4.5 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5 | 4.6 | 4.0 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 5 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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？  | 5 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 5 | 4.1 | 4.6 | 4.3 |
| 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、ご本人やご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 | 4.0 | 4.3 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 5 | 4.1 | 4.6 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 5 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.3 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 5 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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 | 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 | 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ので少し安心しました。人数不足のためケア時間を変更し、納得できない状態もあったと思います。これからは、ご利用者様のニーズを的確に捉え、適切なサービスが提供できるよう努めていきたいと思ひます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 1   | 17.8 | 1     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 1.1  | 10    |
| 3 口こみ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。             |     | 7.8  | 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。 | 5   | 0.0  | 11    |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 4   | 12.2 | 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。             | 2   | 10.0 | 5     |
| 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。                                 |     | 0.0  | 11    |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 8.9  | 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。         |     | 12.2 | 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。       |     | 8.9  | 6     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 3   | 15.6 | 2     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 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 | 4.4 | 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5 | 4.4 | 4.8 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 5 | 4.2 | 4.0 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5 | 4.4 | 4.0 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5 | 4.6 | 5.0 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4 | 4.3 | 4.8 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 5 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 5 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 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 | 4.4 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 4.1 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 5 | 4.1 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 5 | 4.1 | 4.0 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 3.9 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 5 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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 | 13.0% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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 | 55.0% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。   |

## 3.事業者のコメント

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

全体的に温かいお言葉を頂き、ありがとうございます。一方、支援内容の見直しが出来ていない、自立支援に向けての支援が出来ていないなど、課題もたくさん頂きました。今回の結果を真摯に受け止め、今後もより良い支援ができるよう、努めて参ります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 1   | 16.3 | 1     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 2.7  | 10    |
| 3 口こみ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。                                |     | 1.4  | 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。             |     | 3.4  | 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。 |     | 6.1  | 8     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 5   | 8.2  | 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。             | 2   | 8.8  | 5     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 2.0  | 11    |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 8.8  | 5     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 0.7  | 13    |
| 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。       | 4   | 12.9 | 4     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 3   | 14.3 | 2     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名     |
|------------|----------|
| 2370600609 | ケアポート名古屋 |

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

|     |  |   |     |     |     |
|-----|--|---|-----|-----|-----|
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 5 | 4.4 | 4.3 | 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5 | 4.4 | 4.7 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 5 | 4.2 | 4.3 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5 | 4.4 | 4.4 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5 | 4.6 | 4.5 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5 | 4.3 | 4.8 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 5 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 5 | 4.1 | 4.6 | 4.3 |
| 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、ご本人やご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 | 4.0 | 4.5 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.4 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 5 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 63.8% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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。

この度ユーザー評価事業にご協力頂きましたご利用者様並びにご家族様に感謝申し上げます。今回の評価において、「苦情相談窓口の説明」の項目の点が低く、説明が足りないと反省いたしました。その他の項目では概ね高評価を頂いた上に、自由記載の欄に多くのお言葉を頂き感謝いたします。励みになるお言葉を多く頂戴した事で歩みを止めず今後も安心して私どもをご利用頂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。                      | 1   | 23.9 | 1     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 0.0  | 12    |
| 3 口こみで評判が良いと言われること。                            |     | 2.2  | 10    |
| 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。             |     | 2.2  | 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。 |     | 5.0  | 8     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 2   | 7.2  | 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。             | 3   | 6.7  | 7     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 0.0  | 12    |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 2.8  | 9     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 8.3  | 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。         | 4   | 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。       |     | 15.6 | 3     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 5   | 18.9 | 2     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名          |
|------------|---------------|
| 2370600658 | ベネッセ介護センター名古屋 |

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| 問   | 内容   | 事業者自己評価 |      | ユーザー(利用者)評価 |      |
|-----|--|---------|------|-------------|------|
|     |  | 自社結果    | 全体平均 | 自社結果        | 全体平均 |
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 5       | 4.4  | 4.4         | 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       | 4.4  | 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       | 4.5  | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5       | 4.4  | 4.6         | 4.4  |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4       | 4.2  | 4.5         | 4.3  |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5       | 4.4  | 4.7         | 4.4  |
| 問7  | 訪問介護事業所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         | 4.4  |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5       | 4.6  | 4.8         | 4.3  |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5       | 4.3  | 5.0         | 4.7  |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4       | 4.2  | 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       | 4.1  | 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       | 4.1  | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 5       | 4.1  | 4.7         | 4.3  |
| 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  | 4.8         | 4.4  |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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       | 4.0  | 4.6         | 4.3  |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 5       | 4.1  | 4.4         | 4.4  |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 5       | 4.1  | 4.4         | 4.3  |
| 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       | 4.1  | 4.5         | 4.2  |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 5       | 4.1  | 4.5         | 4.3  |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 20.7% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 27    | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。     |
| 評価票の回収率 | 90.0% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。   |

## 3.事業者のコメント

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

「契約書や重要事項の説明が分かりやすくなかった」、「制度上ヘルパーができないサービスがあることが理解できていない」、「ヘルパーの言葉づかいや身だしなみが・・・」、「ヘルパーは気軽に相談できる雰囲気がどちらかといえない」という回答をいただきました。研修の場などで、ヘルパーにこうしたご意見があることを共有し、サービスの質を高めていくように努めていきます。また「できている」と回答をいただいた項目についても、評価を落とさないように日々研鑽していこうと思います。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 2   | 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  | 13    |
| 3 口こみ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。                                |     | 1.9  | 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。             |     | 1.9  | 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。 |     | 9.6  | 5     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 1   | 9.4  | 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。             |     | 9.6  | 5     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 2.8  | 9     |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 1.4  | 12    |
| 11 サービス内容が充実していること。                            | 5   | 6.3  | 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。         |     | 10.7 | 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。       | 4   | 12.4 | 3     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 3   | 17.6 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名         |
|------------|--------------|
| 2370600773 | 菜の花指定訪問介護事業所 |

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| 問   | 内容   | 事業者自己評価 |      | ユーザー(利用者)評価 |      |
|-----|--|---------|------|-------------|------|
|     |  | 自社結果    | 全体平均 | 自社結果        | 全体平均 |
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 3       | 4.4  | 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       | 4.4  | 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       | 4.5  | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4       | 4.4  | 4.6         | 4.4  |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 3       | 4.2  | 4.4         | 4.3  |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 4       | 4.4  | 4.4         | 4.4  |
| 問7  | 訪問介護事業所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         | 4.4  |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 4       | 4.6  | 4.9         | 4.3  |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4       | 4.3  | 4.7         | 4.7  |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4       | 4.2  | 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       | 4.1  | 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       | 4.1  | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 3       | 4.1  | 4.3         | 4.3  |
| 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  | 4.5         | 4.4  |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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       | 4.0  | 4.2         | 4.3  |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 3       | 4.1  | 4.1         | 4.4  |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4       | 4.1  | 4.2         | 4.3  |
| 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       | 4.1  | 4.0         | 4.2  |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4       | 4.1  | 4.5         | 4.3  |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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 | 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。

事業所の結果と全体平均を比較しても特別な変化がある様子でもなく、平均点的な運営ができているのか、あるいは評価基準自体差違の出るものではないのか、サンプル数が少ないための結果なのか、判断が難しいです。

## 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。                      | 1   | 21.7 | 1     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 2.2  | 13    |
| 3 口こみで評判が良いと言われること。                            |     | 1.4  | 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。             |     | 3.8  | 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。 |     | 4.6  | 8     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 2   | 4.1  | 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。             | 3   | 7.6  | 5     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 7.0  | 6     |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 3.0  | 11    |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 6.8  | 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。         | 4   | 9.8  | 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。       |     | 11.4 | 3     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 5   | 14.4 | 2     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 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 |      |
|---------|------|-------------|------|
| 自社結果    | 全体平均 | 自社結果        | 全体平均 |

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

|     |  |   |     |     |     |
|-----|--|---|-----|-----|-----|
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 4 | 4.4 | 4.4 | 4.1 |
| 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 | 4.4 | 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は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？  | 5 | 4.5 | 4.4 | 4.1 |
| 問4  | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5 | 4.4 | 4.4 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4 | 4.2 | 4.1 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 4 | 4.4 | 3.9 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5 | 4.6 | 5.0 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 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 | 4.2 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 3.6 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 4.1 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 3 | 4.1 | 4.1 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.0 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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 | 28    | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。     |
| 評価票の回収率 | 93.3% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。   |

## 3.事業者のコメント

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

ご利用者様から概ね高い評価を受けて、日頃のサービス・業務の努力が認められて居ると安心致しています。サービス内容の見直し等はケアマネジャーとの共同での業務になりますので、十分に連絡を取りながら見直しに行く様に、今後の課題と致します。サービス提供責任者が利用者の状態を良く把握していく事も今後の課題です。サービス提供の上の重要事項も自己評価と若干の相違が有りましたので、今後の参考に致します。ヘルパーの質・量共に充実して良いサービスの提供が出来るように教育・求人共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。                      | 5   | 15.5 | 2     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 5.7  | 8     |
| 3 口こみで評判が良いと言われること。                            |     | 6.2  | 7     |
| 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。             |     | 1.9  | 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。 |     | 4.8  | 10    |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 2   | 1.2  | 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。             | 3   | 7.4  | 6     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 9.0  | 4     |
| 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。                            |     | 11.0 | 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。         |     | 0.2  | 14    |
| 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   | 8.1  | 5     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 1   | 22.6 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名                |
|------------|---------------------|
| 2370702322 | 障害者ヘルパーステーション・マイライフ |

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

|     |  |   |     |     |     |
|-----|--|---|-----|-----|-----|
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 5 | 4.4 | 4.0 | 4.1 |
| 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5 | 4.4 | 4.5 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 5 | 4.2 | 4.8 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5 | 4.4 | 5.0 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 5.0 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | * | 4.6 | *   | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 5 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 5 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 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 | 4.8 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 4.5 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 5 | 4.1 | 4.8 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 5.0 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 5 | 4.1 | 4.8 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |        |   |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数  | 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数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 100.0% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 5      | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。     |
| 評価票の回収率 | 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。

別居の家族に対しての評価が他の評価に比べて低い傾向にあるので、ご家族と顔を合わせる機会がある際はより分かりやすく丁寧な説明等を心掛ける。

## 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。                      | 1   | 10.0 | 4     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 6.7  | 7     |
| 3 口こみ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。             |     | 5.0  | 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。 | 2   | 0.0  | 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。             |     | 0.0  | 11    |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 11.7 | 3     |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 6.7  | 7     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            | 3   | 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。         | 4   | 21.7 | 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。       |     | 8.3  | 5     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 5   | 16.7 | 2     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名       |
|------------|------------|
| 2370700011 | 昭和区介護保険事業所 |

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

|     |  |   |     |     |     |
|-----|--|---|-----|-----|-----|
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 5 | 4.4 | 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5 | 4.4 | 4.7 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 5 | 4.2 | 4.6 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5 | 4.4 | 4.3 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5 | 4.6 | 4.3 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5 | 4.3 | 4.8 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 5 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 5 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 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、ご本人やご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 | 4.0 | 4.3 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 5 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.1 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 12.8% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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。

今回ご回答いただきました中で、ご本人様に対する契約書の説明・苦情受付窓口・個人情報の取り扱いについての説明が足りなかったという結果となりました。契約時のみならず質問や相談、苦情を承け賜った時などの機会に再度わかりやすく説明させていただくように心掛けてまいります。また、介護の専門家として必要な知識・技術をさらに学び身につけ、サービスの質の向上に努めてまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 1   | 13.8 | 3     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 2.0  | 12    |
| 3 口こみ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。                                |     | 5.1  | 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。             |     | 4.0  | 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。 |     | 4.0  | 9     |
| 7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。                           |     | 4.7  | 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   | 8.3  | 4     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 2.0  | 12    |
| 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。                            |     | 7.5  | 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。         | 2   | 7.1  | 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。       | 4   | 19.8 | 1     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 3   | 16.6 | 2     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自  
社  
結  
果

全  
体  
平  
均

自  
社  
結  
果

全  
体  
平  
均

|     |  |   |     |     |     |
|-----|--|---|-----|-----|-----|
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 3 | 4.4 | 4.5 | 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？   | 3 | 4.4 | 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は、“同意なし”に他人へ話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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 3 | 4.4 | 4.5 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 3 | 4.2 | 4.5 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 3 | 4.4 | 4.1 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 3 | 4.6 | 4.8 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 3 | 4.3 | 4.6 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 3 | 4.2 | 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？  | 2 | 4.1 | 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？  | 2 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 3 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 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 | 4.3 | 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 | 4.3 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 4.3 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 3 | 4.1 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 3 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.2 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 3 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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 | 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。

今回のユーザー評価で、ご利用者様・ご家族様より大変貴重なご意見を頂き誠に有難うございました。この結果を真摯に受け止め改善活動に取り組む所存です。評価の低かった内容につきましては、スタッフ一丸となり今まで以上に努力していきたいと思っております。又、ヘルパーの介護知識や技術向上の研修を強化し、ご利用者様、ご家族様に満足して頂けるよう努めていきたいと思っております。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 1   | 7.3  | 6     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       | 4   | 11.0 | 3     |
| 3 口こみで評判が良いと言われること。                            |     | 1.8  | 13    |
| 4 事業所の知名度が高いこと。                                |     | 2.4  | 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。             |     | 6.1  | 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。 |     | 8.5  | 5     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            |     | 6.1  | 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。             |     | 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   | 15.2 | 2     |
| 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。                            |     | 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。         |     | 9.8  | 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。       | 2   | 2.4  | 11    |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 3   | 15.9 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 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    | 全体平均 | 自社結果        | 全体平均 |

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

|     |  |   |     |     |     |
|-----|--|---|-----|-----|-----|
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 5 | 4.4 | 3.9 | 4.1 |
| 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5 | 4.4 | 4.4 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 5 | 4.2 | 4.2 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5 | 4.4 | 4.3 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5 | 4.6 | 4.5 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5 | 4.3 | 4.7 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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 | 4.4 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 4.4 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 5 | 4.1 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 5 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.2 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 5 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 181   | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 78.7% | 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 | 88    | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。     |
| 評価票の回収率 | 48.6% | 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。

利用者様からヘルパーのサービスに関する態度や身だしなみに対して、好意的な記述に感謝しております。今後も利用者様が安心して生活できるように、利用者様に信頼される事業所をめざし、介護の質を高めていきたいと思っております。契約時の書類、個人情報の取り扱い等については分かりやすい説明を心掛けていますが、利用者様のご要望に応えられるようにより細やかに対応してまいります。

## 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。                      | 2   | 18.0 | 1     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 1.7  | 12    |
| 3 口こみ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。                                |     | 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。             | 1   | 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。 |     | 5.9  | 8     |
| 7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。                           | 5   | 9.5  | 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。             |     | 5.3  | 9     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 3.3  | 11    |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 4.9  | 10    |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 6.3  | 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。         | 4   | 9.6  | 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。       |     | 11.4 | 3     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 3   | 15.3 | 2     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 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   | 事業者自己評価 | 全体平均 | ユーザー(利用者)評価 | 全体平均 |
|---|---------|------|-------------|------|
| 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 4       | 4.4  | 4.0         | 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       | 4.4  | 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       | 4.5  | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5       | 4.4  | 4.6         | 4.4  |
| 問5 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 5       | 4.2  | 4.3         | 4.3  |
| 問6 ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5       | 4.4  | 4.4         | 4.4  |
| 問7 訪問介護事業所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         | 4.4  |
| 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5       | 4.6  | 4.6         | 4.3  |
| 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5       | 4.3  | 4.8         | 4.7  |
| 問10 ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？  | 5       | 4.2  | 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       | 4.1  | 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       | 4.1  | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？   | 5       | 4.1  | 4.3         | 4.3  |
| 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、ご本人やご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       | 4.0  | 4.2         | 4.3  |
| 問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？   | 5       | 4.1  | 4.3         | 4.4  |
| 問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                   | 4       | 4.1  | 4.3         | 4.3  |
| 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       | 4.1  | 4.3         | 4.2  |
| 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？   | 4       | 4.1  | 4.3         | 4.3  |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 47.6% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 26    | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。     |
| 評価票の回収率 | 86.7% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。   |

## 3.事業者のコメント

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

介護保険で出来る事と出来ない事の説明不足もあり、誤解をさせてしまったこともあったようです。これからはヘルパー研修などで法令について勉強し、利用者様又はご家族様に説明していきたいと思えます。指摘がありました時間変更については、今後の時間変更は最小限度に抑え、時間通りに入ることを心がけます。また高評価して頂いたことについては継続していけるように努めて参ります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 1   | 21.0 | 1     |
| 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。                            |     | 1.2  | 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。             |     | 3.8  | 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。 |     | 5.6  | 7     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            |     | 4.7  | 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。             | 3   | 7.1  | 6     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 1.2  | 11    |
| 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。                            |     | 9.5  | 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。         | 4   | 9.5  | 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。       | 5   | 12.4 | 3     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 2   | 17.8 | 2     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名          |
|------------|---------------|
| 2370700417 | あかり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？  | 5 | 4.4 | 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5 | 4.4 | 4.4 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 5 | 4.2 | 4.3 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5 | 4.4 | 4.3 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5 | 4.6 | 3.3 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5 | 4.3 | 4.7 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 5 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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？  | 5 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 5 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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 | 4.5 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 4.4 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 5 | 4.1 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 5 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.5 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 5 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 35.7% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 23    | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。     |
| 評価票の回収率 | 76.7% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。   |

## 3.事業者のコメント

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

これまで契約は殆どサービス担当者会議の終了後行っていた為利用者が疲れられており時間をかけて説明する事ができなかった。今後は前もって利用者が納得するまで時間をかけて丁寧に説明するよう努めます。ヘルパーには再三事故が発生した際には、すぐ連絡するよう要請してきたが今回の調査から報告していない事例があった事がわかった。改めてどんな些細な事も報告する事を徹底します。訪問者の変更の際には前もって十分説明し了解を得てから行きます。ヘルパーにサービス内容の確認を文書でもおこなう事とします。研修がヘルパー全員によく浸透していないと思われるので今後は研修の効果を高める方法を検討し改善します。

## 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。                      | 1   | 17.1 | 1     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 2.2  | 13    |
| 3 口こみで評判が良いと言われること。                            |     | 0.7  | 14    |
| 4 事業所の知名度が高いこと。                                |     | 2.6  | 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。             | 4   | 4.5  | 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。 | 3   | 5.6  | 8     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            |     | 11.2 | 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。             |     | 7.4  | 5     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 5.9  | 7     |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 5.2  | 9     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 5.2  | 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。         | 5   | 10.4 | 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  | 6     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 2   | 14.9 | 2     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 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 | 4.4 | 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4 | 4.4 | 4.7 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4 | 4.2 | 4.8 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 4 | 4.4 | 4.8 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 4 | 4.6 | 4.5 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4 | 4.3 | 5.0 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 5 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 3 | 4.1 | 4.8 | 4.3 |
| 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 | 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？   | 3 | 4.0 | 5.0 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 5.0 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.8 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

契約時等における説明・苦情窓口の案内などが不十分であったため、責任者に説明を徹底するよう指導します。また、ヘルパー各々の知識等のレベルアップできるよう講習など対策を講じます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。                      |     | 19.8 | 2     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       | 3   | 8.1  | 5     |
| 3 口こみ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。                                |     | 4.7  | 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。             |     | 0.0  | 13    |
| 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。 |     | 2.3  | 10    |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 4   | 1.2  | 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。             | 5   | 2.3  | 10    |
| 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   | 3.5  | 9     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            | 1   | 8.1  | 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。         |     | 7.0  | 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。       |     | 9.3  | 4     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      |     | 22.1 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名    |
|------------|---------|
| 2370700987 | 訪問介護 大地 |

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| 問   | 内容   | 事業者自己評価 |      | ユーザー(利用者)評価 |      |
|-----|--|---------|------|-------------|------|
|     |  | 自社結果    | 全体平均 | 自社結果        | 全体平均 |
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 5       | 4.4  | 4.2         | 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       | 4.4  | 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       | 4.5  | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5       | 4.4  | 4.5         | 4.4  |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4       | 4.2  | 4.3         | 4.3  |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5       | 4.4  | 4.4         | 4.4  |
| 問7  | 訪問介護事業所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         | 4.4  |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | *       | 4.6  | *           | 4.3  |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4       | 4.3  | 4.7         | 4.7  |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 5       | 4.2  | 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       | 4.1  | 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？  | 5       | 4.1  | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 5       | 4.1  | 4.6         | 4.3  |
| 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  | 4.7         | 4.4  |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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       | 4.0  | 4.5         | 4.3  |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4       | 4.1  | 4.6         | 4.4  |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4       | 4.1  | 4.5         | 4.3  |
| 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       | 4.1  | 4.3         | 4.2  |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4       | 4.1  | 4.6         | 4.3  |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|  |
|--|
| <p>今後も利用者の方の信頼を得られるように、スタッフの技術向上にも努めていきます。</p> |
|--|

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 1   | 23.7 | 1     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       | 4   | 4.0  | 9     |
| 3 口こみで評判が良いと言われること。                            |     | 2.0  | 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。             |     | 2.0  | 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   | 2.0  | 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。             |     | 8.0  | 4     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      | 2   | 3.2  | 10    |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 7.6  | 5     |
| 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。         |     | 11.2 | 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。       |     | 6.0  | 8     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 3   | 16.5 | 2     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名         |
|------------|--------------|
| 2370701027 | アミカごきそ介護センター |

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

|     |  |   |     |     |     |
|-----|--|---|-----|-----|-----|
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 5 | 4.4 | 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5 | 4.4 | 4.5 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 5 | 4.2 | 4.4 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5 | 4.4 | 4.6 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5 | 4.6 | 4.3 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 5 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |
| 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 | 4.2 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 4.2 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 5 | 4.1 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 5 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.3 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 5 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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 | 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。

常にお客様の視点に立ち、言葉に出来ない気持ちを考える、状況を把握し、お客様が気持ち良く生活が出来るように、支援していくよう心掛けて参ります。お客様に満足して頂ける支援が実施できるよう、質の向上を高める為、スタッフにも一人一人にスキルアップを目指していけるよう勉強会を利用し課題に取り組んで参ります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|--|-----|-------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 1   | 21.5  | 1     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 3.7   | 9     |
| 3 口こみ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。             |     | 1.2   | 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。 | 4   | 3.4   | 10    |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 2   | 4.4   | 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。                      |     | 4.7   | 7     |
| 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。                            |     | 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。         | 3   | 14.0  | 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。       |     | 8.4   | 5     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 5   | 19.6  | 2     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 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    | 全体平均 | 自社結果        | 全体平均 |

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

|     |  |   |     |     |     |
|-----|--|---|-----|-----|-----|
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 5 | 4.4 | 3.7 | 4.1 |
| 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 | 4.4 | 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？  | 5 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4 | 4.4 | 4.3 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 5 | 4.2 | 4.0 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5 | 4.4 | 4.0 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5 | 4.6 | 4.4 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5 | 4.3 | 3.8 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |
| 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、ご本人やご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 | 4.0 | 4.3 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 5 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.1 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 5 | 4.1 | 4.1 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

契約関係の評価が低かったことを受け止め、利用者様にご不明点等を確認して参ります。また、時間につきまして厳守を徹底して参ります。

## 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。                      | 2   | 15.5 | 2     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 4.7  | 9     |
| 3 口こみ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。             |     | 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。 |     | 4.7  | 9     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 3   | 4.7  | 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。             | 4   | 7.4  | 5     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 5.4  | 8     |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 | 5   | 4.7  | 9     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 10.1 | 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。         | 1   | 7.4  | 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。       |     | 8.1  | 4     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      |     | 19.6 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名        |
|------------|-------------|
| 2370702306 | 訪問介護事業所 アルク |

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

|     |  |   |     |     |     |
|-----|--|---|-----|-----|-----|
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 5 | 4.4 | 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4 | 4.4 | 4.2 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4 | 4.2 | 4.1 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 4 | 4.4 | 4.2 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 4 | 4.6 | 4.9 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4 | 4.1 | 4.1 | 4.3 |
| 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 | 4.4 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 4.1 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.2 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4 | 4.1 | 4.1 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |        |   |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数  | 18     | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 100.0% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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 | 94.4%  | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。   |

## 3.事業者のコメント

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

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 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。                       |     | 4.7  | 8     |
| 3 口こみ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。                                |     | 0.8  | 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。             |     | 3.9  | 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   | 2.0  | 11    |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            |     | 1.6  | 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。             |     | 12.2 | 3     |
| 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。                                 | 4   | 7.1  | 7     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 11.8 | 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   | 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。       | 3   | 10.6 | 5     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 1   | 21.6 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 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、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

|     |  |   |     |     |     |
|-----|--|---|-----|-----|-----|
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 5 | 4.4 | 3.3 | 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5 | 4.4 | 3.9 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4 | 4.2 | 3.9 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5 | 4.4 | 3.8 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5 | 4.6 | 4.0 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4 | 4.3 | 4.3 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 5 | 4.2 | 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？  | 4 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4 | 4.1 | 4.0 | 4.3 |
| 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 | 4.2 | 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 | 4.0 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 3.9 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 5 | 4.1 | 3.8 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 5 | 4.1 | 3.7 | 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 | 4.1 | 3.8 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4 | 4.1 | 3.8 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |        |   |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数  | 30     | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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 | 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。

平素より大変お世話になっております。今回のユーザー評価で、ご利用者様・ご家族様より大変貴重なご意見を頂き誠にありがとうございました。今回の結果を真摯に受け止め、評価の低い内容につきましては改善策を検討したうえで、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に強化しケアマネージャーやご利用者様、ご家族様と十分な連絡をとり満足して頂けるケアを提供していくよう今後も努力して頂きたいと思っております。今後ともよろしくお願ひいたします。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|--|-----|-------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 1   | 28.7  | 1     |
| 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 口こみで評判が良いと言われること。                            |     | 0.7   | 12    |
| 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。             |     | 1.6   | 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。 |     | 1.6   | 9     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 2   | 10.7  | 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。             | 3   | 4.2   | 7     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 2.3   | 8     |
| 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。                            |     | 12.4  | 3     |
| 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。        | 4   | 8.2   | 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。       |     | 11.7  | 4     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 5   | 17.0  | 2     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 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[*]<br>※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]  |         |      |             |      |
| 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 5       | 4.4  | 4.5         | 4.1  |
| 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       | 4.4  | 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       | 4.5  | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5       | 4.4  | 4.7         | 4.4  |
| 問5 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 5       | 4.2  | 4.4         | 4.3  |
| 問6 ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5       | 4.4  | 4.7         | 4.4  |
| 問7 訪問介護事業所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         | 4.4  |
| 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5       | 4.6  | 4.1         | 4.3  |
| 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5       | 4.3  | 4.9         | 4.7  |
| 問10 ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？  | 5       | 4.2  | 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       | 4.1  | 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       | 4.1  | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？   | 5       | 4.1  | 4.7         | 4.3  |
| 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、ご本人やご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       | 4.0  | 4.6         | 4.3  |
| 問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？   | 5       | 4.1  | 4.5         | 4.4  |
| 問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                   | 5       | 4.1  | 4.5         | 4.3  |
| 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       | 4.1  | 4.4         | 4.2  |
| 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？   | 5       | 4.1  | 4.7         | 4.3  |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 20.0% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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。

今回のユーザー評価では概ねよい結果をいただきましたこと、ありがとうございます。一方で、ヘルパーの態度で不愉快な思いをしたというご意見もいただきました。私どもは、日頃からお客さまへの言葉かけ等につきまして気をつけているところではありますが、「やっているつもり」であったかもしれません。今回の結果を真摯に受け止め、よりよいサービス提供ができるよう研修を重ねてまいります。

## 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。                      |     | 11.0 | 4     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 2.2  | 12    |
| 3 口こみ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。                                |     | 1.4  | 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   | 15.9 | 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。 |     | 7.9  | 6     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 3   | 13.2 | 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。             | 4   | 8.8  | 5     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 5.5  | 9     |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 3.0  | 11    |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 5.2  | 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。         |     | 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。       | 5   | 6.6  | 7     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 1   | 13.2 | 2     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 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、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

|     |  |   |     |     |     |
|-----|--|---|-----|-----|-----|
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 5 | 4.4 | 4.6 | 4.1 |
| 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 | 4.4 | 4.8 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5 | 4.4 | 4.9 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4 | 4.2 | 4.8 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5 | 4.4 | 4.8 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5 | 4.6 | 5.0 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5 | 4.3 | 5.0 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4 | 4.1 | 4.7 | 4.3 |
| 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 | 4.9 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 4.8 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 4.7 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4 | 4.1 | 4.7 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.7 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |        |   |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数  | 30     | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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 | 30     | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。     |
| 評価票の回収率 | 100.0% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。   |

## 3.事業者のコメント

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

評価結果をふまえて、今回も良い評価を頂き大変有難く思います。今後  
 もお客様の小さな要望にも耳を傾け、不安や不満なく安心して在宅生活を過ごして頂けるよう努力していきたい  
 と思います。また、ヘルパー研修に  
 て、介護知識、技術を磨き、よりお客様のニーズに沿ったサービスに取り組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。                      | 1   | 9.2   | 4     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 2.3   | 11    |
| 3 口こみで評判が良いと言われること。                            |     | 6.5   | 8     |
| 4 事業所の知名度が高いこと。                                |     | 1.2   | 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。             |     | 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。 |     | 8.5   | 5     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 2   | 11.8  | 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。             | 3   | 5.1   | 9     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 1.6   | 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。                            |     | 7.9   | 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。         | 4   | 6.9   | 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。       |     | 13.2  | 2     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 5   | 20.1  | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果  
全体平均  
自社結果  
全体平均

| 問   | 事業者自己評価 | 全体平均 | ユーザー(利用者)評価 | 全体平均 |
|---|---------|------|-------------|------|
| 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 5       | 4.4  | 4.2         | 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       | 4.4  | 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、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？   | 5       | 4.5  | 4.0         | 4.1  |
| 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5       | 4.4  | 4.5         | 4.4  |
| 問5 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 5       | 4.2  | 4.6         | 4.3  |
| 問6 ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5       | 4.4  | 4.8         | 4.4  |
| 問7 訪問介護事業所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         | 4.4  |
| 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 4       | 4.6  | 0.0         | 4.3  |
| 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4       | 4.3  | 4.9         | 4.7  |
| 問10 ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？  | 4       | 4.2  | 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       | 4.1  | 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       | 4.1  | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？   | 4       | 4.1  | 4.7         | 4.3  |
| 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、ご本人やご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       | 4.0  | 4.6         | 4.3  |
| 問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？   | 4       | 4.1  | 4.6         | 4.4  |
| 問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                   | 5       | 4.1  | 4.6         | 4.3  |
| 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       | 4.1  | 4.6         | 4.2  |
| 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？   | 4       | 4.1  | 4.6         | 4.3  |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 24.6% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 9     | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。     |
| 評価票の回収率 | 30.0% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。   |

## 3.事業者のコメント

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

今後お客様に満足いくサービスを提供できるように、契約時など細かな説明ができるよう社員同士でミーティングなどしていきます。

## 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。                      | 1   | 20.8 | 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 口こみで評判が良いと言われること。                            |     | 3.3  | 9     |
| 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。             |     | 3.3  | 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。 |     | 20.0 | 2     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 5   | 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。             |     | 11.7 | 4     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 0.0  | 11    |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 4.2  | 7     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 8.3  | 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。         | 3   | 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。       | 4   | 4.2  | 7     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 2   | 15.8 | 3     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名   |
|------------|--------|
| 2370800688 | おたすけ家族 |

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| 問   | 内容   | 事業者自己評価 |      | ユーザー(利用者)評価 |      |
|-----|--|---------|------|-------------|------|
|     |  | 自社結果    | 全体平均 | 自社結果        | 全体平均 |
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 4       | 4.4  | 4.4         | 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       | 4.4  | 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は、“同意なし”に他人へ話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       | 4.5  | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4       | 4.4  | 4.4         | 4.4  |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 3       | 4.2  | 4.5         | 4.3  |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 3       | 4.4  | 4.5         | 4.4  |
| 問7  | 訪問介護事業所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         | 4.4  |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 4       | 4.6  | 4.6         | 4.3  |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 3       | 4.3  | 4.8         | 4.7  |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 3       | 4.2  | 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       | 4.1  | 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       | 4.1  | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 3       | 4.1  | 4.6         | 4.3  |
| 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  | 4.6         | 4.4  |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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       | 4.0  | 4.6         | 4.3  |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4       | 4.1  | 4.6         | 4.4  |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4       | 4.1  | 4.5         | 4.3  |
| 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       | 4.1  | 4.6         | 4.2  |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4       | 4.1  | 4.6         | 4.3  |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 83.3% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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。

|   |
|---|
| <p>・事業所と利用者様とヘルパーの相互の信頼関係を深める努力をしていきます。</p> |
|---|

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 1   | 21.3 | 1     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 2.0  | 12    |
| 3 口こみで評判が良いと言われること。                            |     | 0.3  | 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。             | 3   | 3.0  | 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。 |     | 8.8  | 4     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            |     | 5.0  | 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。             | 4   | 5.8  | 8     |
| 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。                                 |     | 4.0  | 10    |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 8.8  | 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   | 12.0 | 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。       |     | 8.5  | 6     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 2   | 14.0 | 2     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名         |
|------------|--------------|
| 2370901577 | 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？  | 5 | 4.4 | 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 | 4.4 | 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、“同意なし”に他人へ話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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5 | 4.4 | 4.7 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4 | 4.2 | 4.4 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5 | 4.4 | 4.3 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5 | 4.6 | 4.8 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 5 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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？  | 5 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 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、ご本人やご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 | 4.0 | 4.0 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 5 | 4.1 | 4.2 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 5 | 4.1 | 4.0 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.1 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 5 | 4.1 | 4.0 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 75.0% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 20    | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。     |
| 評価票の回収率 | 66.7% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。   |

## 3.事業者のコメント

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

誠実に信頼にこたえる事業所、スタッフの教育に努めていきたい。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 1   | 21.7 | 2     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 0.0  | 14    |
| 3 口こみで評判が良いと言われること。                            |     | 2.3  | 11    |
| 4 事業所の知名度が高いこと。                                |     | 1.7  | 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。             |     | 5.7  | 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。 | 5   | 8.0  | 5     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            |     | 2.9  | 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。             |     | 9.1  | 4     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 1.1  | 13    |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 2.9  | 9     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 6.3  | 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。         | 3   | 10.3 | 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。       | 4   | 5.7  | 7     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 2   | 22.3 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名       |
|------------|------------|
| 2370900017 | 熱田区介護保険事業所 |

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

|     |  |   |     |     |     |
|-----|--|---|-----|-----|-----|
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 4 | 4.4 | 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 | 4.4 | 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？  | 4 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 3 | 4.4 | 4.3 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4 | 4.2 | 4.1 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 4 | 4.4 | 4.2 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 4 | 4.6 | 4.2 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 3 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4 | 4.1 | 4.1 | 4.3 |
| 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 | 4.0 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 3.9 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 4.0 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 3 | 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 | 4.1 | 4.0 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4 | 4.1 | 4.1 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 18.2% | 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。

契約書などの説明を分かりやすく行い、安心してサービスをご利用いただけるよう努めます。決められたサービスを適切に提供し、サービス内容に不満や苦情がある際には真摯に受けとめ、すばやく丁寧に対応して改善に努めます。言葉づかいや身だしなみについて、不快感を与えないように心がけます。介護の知識等必要に応じて助言、提案をしながら、気軽に相談できる雰囲気づくりに努め、安心して在宅での生活を継続していくことができるよう心がけます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 1   | 11.1 | 4     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 1.3  | 13    |
| 3 口こみ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。                                |     | 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。             | 2   | 5.3  | 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。 |     | 6.8  | 6     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            |     | 15.1 | 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。             |     | 8.3  | 5     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 3.3  | 11    |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 | 3   | 6.3  | 7     |
| 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。         | 4   | 5.3  | 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。       |     | 13.3 | 3     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 5   | 16.3 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名                      |
|------------|---------------------------|
| 2370900124 | みなと医療生活協同組合ヘルパーステーションひだまり |

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

|     |  |   |     |     |     |
|-----|--|---|-----|-----|-----|
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 4 | 4.4 | 4.4 | 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4 | 4.4 | 4.7 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4 | 4.2 | 4.6 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 4 | 4.4 | 4.5 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 4 | 4.6 | 4.6 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4 | 4.3 | 4.8 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4 | 4.1 | 4.7 | 4.3 |
| 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 | 4.9 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 4.4 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.5 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 19.5% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 25    | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。     |
| 評価票の回収率 | 83.3% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。   |

## 3.事業者のコメント

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

今回の貴重なご意見を参考にさせていただき、今後より一層満足していただけるサービスを提供していこうと思います。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 5   | 15.7 | 2     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 0.0  | 14    |
| 3 口こみで評判が良いと言われること。                            |     | 0.3  | 13    |
| 4 事業所の知名度が高いこと。                                |     | 2.6  | 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。             |     | 0.6  | 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。 |     | 4.8  | 8     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            |     | 11.5 | 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。             | 3   | 8.3  | 6     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 1.3  | 11    |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 3.2  | 9     |
| 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。         | 4   | 10.6 | 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。       | 2   | 13.8 | 3     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 1   | 20.5 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名            |
|------------|-----------------|
| 2370901213 | オーネスト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、[-]

自社結果 全体平均 自社結果 全体平均

|     |  |   |     |     |     |
|-----|--|---|-----|-----|-----|
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 5 | 4.4 | 3.8 | 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5 | 4.4 | 4.6 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 5 | 4.2 | 4.2 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 4 | 4.4 | 4.5 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 4 | 4.6 | 4.0 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 5 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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？  | 5 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 5 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 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？   | 5 | 4.0 | 4.2 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 4.2 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4 | 4.1 | 3.9 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 3.9 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4 | 4.1 | 4.0 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 44.8% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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。

担当者会議や計画書にサインを頂くときにも各々の利用者様にサービス内容をご説明しますが、状況変化、体調変化によって内容を変更したいときに戸惑うみたいなので、ヘルパー側からの声掛けもし、気持ちをお聞きすることもとても大事なので利用者様の状況をよくみていき、サービスを行っていきます。言葉遣いも細心の注意をはらい、敬う態度で接することをより一層心懸けます。

## 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。                      | 3   | 11.1 | 3     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 2.6  | 12    |
| 3 口こみ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。                                |     | 1.6  | 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  | 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   | 4.6  | 8     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            |     | 13.7 | 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。             |     | 8.1  | 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    |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 3.3  | 11    |
| 11 サービス内容が充実していること。                            | 2   | 9.4  | 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。         |     | 7.5  | 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。       |     | 10.7 | 4     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 1   | 18.6 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名          |
|------------|---------------|
| 2370901296 | WALK WITH YOU |

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

|     |  |   |     |     |     |
|-----|--|---|-----|-----|-----|
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 5 | 4.4 | 0.0 | 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 | 4.4 | 0.0 | 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 | 4.5 | 0.0 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4 | 4.4 | 3.0 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4 | 4.2 | 2.0 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 4 | 4.4 | 5.0 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 3.0 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 4 | 4.6 | 2.0 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4 | 4.3 | 5.0 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4 | 4.2 | 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 | 4.1 | 3.0 | 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？  | 4 | 4.1 | 3.0 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4 | 4.1 | 3.0 | 4.3 |
| 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 | 2.0 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 4.0 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 2.0 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4 | 4.1 | 2.0 | 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 | 4.1 | 2.0 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4 | 4.1 | 3.0 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |        |   |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数  | 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 | 1      | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。     |
| 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。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。                      | 1   | 0.0  | 6     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 33.3 | 1     |
| 3 口こみで評判が良いと言われること。                            |     | 0.0  | 6     |
| 4 事業所の知名度が高いこと。                                |     | 0.0  | 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。             | 5   | 0.0  | 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。 |     | 26.7 | 2     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 4   | 0.0  | 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。             |     | 6.7  | 5     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 13.3 | 4     |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 0.0  | 6     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            | 2   | 0.0  | 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。         |     | 20.0 | 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。       |     | 0.0  | 6     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 3   | 0.0  | 6     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名        |
|------------|-------------|
| 2371004280 | オリーブの森 訪問介護 |

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

|     |  |   |     |     |     |
|-----|--|---|-----|-----|-----|
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 4 | 4.4 | 4.0 | 4.1 |
| 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4 | 4.4 | 4.6 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 3 | 4.2 | 4.5 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 3 | 4.4 | 4.4 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | * | 4.6 | *   | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 3 | 4.3 | 4.3 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 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、ご本人やご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 | 4.0 | 4.3 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 3 | 4.1 | 3.9 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 3 | 4.1 | 3.9 | 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 | 4.1 | 4.3 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 3 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

契約時に苦情申し立て事項に関するご案内、サービス提供内容、時間等を具体的且つ的確に説明しご納得いただいた上でご署名を頂くように心掛けます。またサービス開始以降もケアマネジャー等と連携しご利用者様に安心・安全な在宅生活が継続できるよう支援してまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 1   | 17.1 | 2     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 2.9  | 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。                                |     | 3.8  | 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。             |     | 10.5 | 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   | 6.7  | 6     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 5   | 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。             |     | 3.8  | 9     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 3.8  | 9     |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 5.7  | 7     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 3.8  | 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。         | 4   | 9.5  | 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。       |     | 9.5  | 4     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 2   | 18.1 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名       |
|------------|------------|
| 2371000056 | 中川区介護保険事業所 |

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| 問   | 内容   | 事業者自己評価 |      | ユーザー(利用者)評価 |      |
|-----|--|---------|------|-------------|------|
|     |  | 自社結果    | 全体平均 | 自社結果        | 全体平均 |
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 4       | 4.4  | 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       | 4.4  | 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       | 4.5  | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4       | 4.4  | 4.1         | 4.4  |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4       | 4.2  | 4.3         | 4.3  |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5       | 4.4  | 4.4         | 4.4  |
| 問7  | 訪問介護事業所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         | 4.4  |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5       | 4.6  | 4.0         | 4.3  |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4       | 4.3  | 4.6         | 4.7  |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4       | 4.2  | 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       | 4.1  | 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       | 4.1  | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4       | 4.1  | 4.2         | 4.3  |
| 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  | 4.2         | 4.4  |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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       | 4.0  | 4.2         | 4.3  |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4       | 4.1  | 4.3         | 4.4  |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4       | 4.1  | 4.2         | 4.3  |
| 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       | 4.1  | 4.2         | 4.2  |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4       | 4.1  | 4.3         | 4.3  |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 15.5% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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。

私たちは、訪問介護事業所のパイオニア的存在であると意識して、サービス提供してまいりました。今回の「お客様と事業者の意識の差」で乖離がみられました。「ヘルパーの対応に安心感・信頼感があること」について、ヘルパーの質の向上が課題と捉え、社協のキャッチフレーズ「あなたらしさを応援」するために、安心・信頼して頂ける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。                      | 2   | 20.1 | 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 口こみで評判が良いと言われること。                            | 3   | 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。             |     | 3.1  | 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。 |     | 4.4  | 9     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 1   | 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。             |     | 8.9  | 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。                                 |     | 7.2  | 7     |
| 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。         | 5   | 10.2 | 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。       |     | 8.5  | 6     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 4   | 21.5 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自  
社  
結  
果

全  
体  
平  
均

自  
社  
結  
果

全  
体  
平  
均

|     |  |   |     |     |     |
|-----|--|---|-----|-----|-----|
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 4 | 4.4 | 3.6 | 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4 | 4.4 | 4.3 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4 | 4.2 | 4.3 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 4 | 4.4 | 4.4 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 4 | 4.6 | 5.0 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4 | 4.3 | 4.8 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 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、ご本人やご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 | 4.0 | 4.3 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.2 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4 | 4.1 | 4.7 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 75.0% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 20    | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。     |
| 評価票の回収率 | 66.7% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。   |

## 3.事業者のコメント

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

皆様から温かいお言葉を頂戴したことを厚くお礼申し上げます。契約時において苦情受付窓口についての説明がわかりづらいとの評価を頂きましたので、今後は説明をする際には苦情受付窓口の記載欄に色ペンなどで線を引き、利用者様が一目でわかるよう対応を致します。昨年度に取り組んできました利用者様との相談時間の増加・ヘルパーの知識向上・ケアマネージャーとの密な連携に関しましては一定の評価を頂きましたので継続していければと考えています。今後もサービス利用を通じて利用者様の生活が向上していけるよう職員一丸となって努力していきます。

## 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。                      |     | 17.7 | 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。                            |     | 0.0  | 13    |
| 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。             |     | 10.7 | 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。 |     | 4.2  | 9     |
| 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。             | 3   | 10.2 | 5     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 2.3  | 11    |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 3.7  | 10    |
| 11 サービス内容が充実していること。                            | 2   | 5.1  | 8     |
| 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。        | 5   | 11.2 | 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。       | 4   | 10.2 | 5     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 1   | 18.1 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 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    | 全体平均 | 自社結果        | 全体平均 |

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

|     |  |   |     |     |     |
|-----|--|---|-----|-----|-----|
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 4 | 4.4 | 4.3 | 4.1 |
| 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4 | 4.4 | 4.7 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4 | 4.2 | 4.4 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 4 | 4.4 | 4.5 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 4 | 4.6 | 5.0 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4 | 4.3 | 4.9 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4 | 4.1 | 4.7 | 4.3 |
| 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 | 4.2 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 4.3 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.3 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 3 | 4.1 | 4.8 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |        |   |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数  | 15     | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 100.0% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 13     | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。     |
| 評価票の回収率 | 86.7%  | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。   |

## 3.事業者のコメント

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

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。                      | 1   | 22.6 | 1     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 4.1  | 9     |
| 3 口こみ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。             |     | 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。 |     | 3.1  | 12    |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 5   | 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。             |     | 9.2  | 4     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 7.2  | 5     |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 | 4   | 4.1  | 9     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            | 3   | 10.3 | 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。         |     | 3.6  | 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。       |     | 5.6  | 8     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 2   | 16.4 | 2     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 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 | 4.4 | 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4 | 4.4 | 4.7 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4 | 4.2 | 4.7 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5 | 4.4 | 4.4 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 4 | 4.6 | 4.7 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4 | 4.3 | 4.8 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 5 | 4.1 | 4.9 | 4.3 |
| 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、ご本人やご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 | 4.0 | 4.7 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.7 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 13.7% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 14    | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。     |
| 評価票の回収率 | 46.7% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。   |

## 3.事業者のコメント

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

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。                      | 1   | 12.9 | 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 口こみで評判が良いと言われること。                            |     | 2.2  | 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。             |     | 10.8 | 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。 |     | 5.4  | 8     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 2   | 3.8  | 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。             | 4   | 5.4  | 8     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 8.1  | 5     |
| 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。                            |     | 5.9  | 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。         | 5   | 6.5  | 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。       |     | 12.4 | 3     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 3   | 21.0 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名                     |
|------------|--------------------------|
| 2371001385 | みなと医療生活協同組合ヘルパーステーションいなほ |

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

|     |  |   |     |     |     |
|-----|--|---|-----|-----|-----|
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 4 | 4.4 | 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4 | 4.4 | 5.0 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4 | 4.2 | 4.9 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 4 | 4.4 | 5.0 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 4 | 4.6 | 5.0 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4 | 4.3 | 5.0 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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？  | 4 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4 | 4.1 | 4.9 | 4.3 |
| 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、ご本人やご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 | 4.0 | 5.0 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 4.9 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4 | 4.1 | 4.9 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.8 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4 | 4.1 | 4.9 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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 | 26.3%  | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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。

今回の貴重なご意見を参考にさせていただき、今後より一層満足していただけるサービスを提供していこうと思います。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 5   | 12.7 | 5     |
| 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 口こみで評判が良いと言われること。                            |     | 2.7  | 8     |
| 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。             |     | 1.3  | 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。 |     | 14.0 | 3     |
| 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。             | 3   | 13.3 | 4     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 0.0  | 11    |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 2.7  | 8     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 4.7  | 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。         | 4   | 6.0  | 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。       | 2   | 16.0 | 2     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 1   | 26.7 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名        |
|------------|-------------|
| 2371002219 | ミサキ訪問介護センター |

| 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 | 4.4 | 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？   | 5 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 3 | 4.4 | 4.3 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 5 | 4.2 | 4.2 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5 | 4.4 | 4.4 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5 | 4.6 | 4.6 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 5 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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 | 4.2 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 4.3 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 5 | 4.1 | 4.0 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 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 | 4.1 | 3.9 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 5 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 62.5% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 28    | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。     |
| 評価票の回収率 | 93.3% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。   |

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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。                      |     | 13.1 | 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 口こみ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。                                |     | 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。             |     | 9.5  | 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。 |     | 9.2  | 5     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 2   | 8.3  | 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。             | 4   | 8.9  | 6     |
| 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。                                 |     | 8.3  | 7     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 4.9  | 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。         | 1   | 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。       | 5   | 6.7  | 9     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 3   | 12.5 | 2     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 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？  | 5 | 4.4 | 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5 | 4.4 | 5.0 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 5 | 4.2 | 4.9 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5 | 4.4 | 4.8 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 5.0 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | * | 4.6 | *   | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5 | 4.3 | 5.0 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 5 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 5.0 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 5 | 4.1 | 5.0 | 4.3 |
| 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？   | 5 | 4.0 | 5.0 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 5.0 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 5.0 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4 | 4.1 | 5.0 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.8 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4 | 4.1 | 5.0 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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   | 33.3 | 1     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 0.0  | 11    |
| 3 口こみ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。             |     | 0.0  | 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。 | 3   | 17.8 | 3     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 1   | 18.9 | 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。             |     | 14.4 | 4     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 2.2  | 7     |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 1.1  | 8     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 1.1  | 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。         | 4   | 1.1  | 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。       |     | 3.3  | 6     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 5   | 6.7  | 5     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名       |
|------------|------------|
| 2371003571 | ヘルパースペース導夢 |

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| 問   | 内容   | 事業者自己評価 |      | ユーザー(利用者)評価 |      |
|-----|--|---------|------|-------------|------|
|     |  | 自社結果    | 全体平均 | 自社結果        | 全体平均 |
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 4       | 4.4  | 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       | 4.4  | 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       | 4.5  | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4       | 4.4  | 4.3         | 4.4  |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4       | 4.2  | 4.2         | 4.3  |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 4       | 4.4  | 4.0         | 4.4  |
| 問7  | 訪問介護事業所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         | 4.4  |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 4       | 4.6  | 3.9         | 4.3  |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4       | 4.3  | 4.4         | 4.7  |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4       | 4.2  | 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       | 4.1  | 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       | 4.1  | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4       | 4.1  | 4.2         | 4.3  |
| 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  | 4.2         | 4.4  |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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       | 4.0  | 4.1         | 4.3  |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4       | 4.1  | 4.3         | 4.4  |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4       | 4.1  | 4.2         | 4.3  |
| 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       | 4.1  | 3.6         | 4.2  |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4       | 4.1  | 4.0         | 4.3  |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 41.7% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 24    | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。     |
| 評価票の回収率 | 80.0% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。   |

## 3.事業者のコメント

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

今回もたくさんの方に回答を頂きまして感謝しております。ヘルパーに関しては自己評価より高い評価を頂けたところがあったこと、自由記載欄にも訪問することで精神的にもたすかっているとお言葉を頂きまして大変うれしく思っております。ただ、契約等の説明などの部分については評価間に乖離がみられますので、説明時になるべくわかりやすい言葉でゆっくりと説明ができるように努力してまいります。サービス時間に限りはございますが、ご利用者様のお話を耳を傾け、今後も安心してサービスを受けていただけるようにスタッフ一同ミーティングを重ね取り組んでいきます。今回、ご協力いただきました皆様、お忙しい中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。                      | 2   | 13.9 | 2     |
| 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 口こみで評判が良いと言われること。                            |     | 3.0  | 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。             | 5   | 4.0  | 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。 |     | 5.6  | 7     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            |     | 5.3  | 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。             |     | 11.6 | 4     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 5.0  | 9     |
| 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。                            |     | 6.9  | 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。         | 4   | 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。       | 3   | 9.9  | 5     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 1   | 17.2 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名       |
|------------|------------|
| 2371003878 | メイカイ介護サービス |

| 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 | 4.4 | 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？   | 4 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5 | 4.4 | 4.3 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 5 | 4.2 | 3.6 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5 | 4.4 | 4.0 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | * | 4.6 | *   | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 5 | 4.2 | 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 | 4.1 | 3.3 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4 | 4.1 | 3.5 | 4.3 |
| 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 | 3.2 | 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？   | 5 | 4.0 | 3.8 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 3.2 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 4.0 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4 | 4.1 | 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 | 4.1 | 3.2 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4 | 4.1 | 3.7 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |        |   |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数  | 21     | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 100.0% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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 | 47.6%  | 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。

前年より回収数は少し増えましたが全体の評価点数が前年よりやや下がってしまいました。特にヘルパー個々の項目(設問11から14)が評価が高くなかったです。この結果をヘルパーに周知させ研修の徹底、事業所やサービス提供責任者とのサービス向上のための連携を強くはかっていきます。

## 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。                      | 1   | 16.1 | 4     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 4.5  | 6     |
| 3 口こみ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。             |     | 0.0  | 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。 |     | 0.9  | 8     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 2   | 1.8  | 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   | 8.0  | 5     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 0.9  | 8     |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 0.0  | 11    |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 18.8 | 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。         | 3   | 0.9  | 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。       |     | 23.2 | 2     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 5   | 25.0 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名           |
|------------|----------------|
| 2371004272 | ヘルパーステーション ひなた |

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| 問   | 内容   | 事業者自己評価 |      | ユーザー(利用者)評価 |      |
|-----|--|---------|------|-------------|------|
|     |  | 自社結果    | 全体平均 | 自社結果        | 全体平均 |
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 5       | 4.4  | 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       | 4.4  | 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       | 4.5  | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4       | 4.4  | 4.1         | 4.4  |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4       | 4.2  | 4.3         | 4.3  |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5       | 4.4  | 4.2         | 4.4  |
| 問7  | 訪問介護事業所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         | 4.4  |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | *       | 4.6  | *           | 4.3  |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4       | 4.3  | 4.2         | 4.7  |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4       | 4.2  | 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       | 4.1  | 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       | 4.1  | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4       | 4.1  | 4.1         | 4.3  |
| 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？   | 3       | 4.0  | 4.4         | 4.4  |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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       | 4.0  | 4.2         | 4.3  |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4       | 4.1  | 4.2         | 4.4  |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 5       | 4.1  | 4.2         | 4.3  |
| 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       | 4.1  | 3.9         | 4.2  |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4       | 4.1  | 4.2         | 4.3  |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 15    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 75.0% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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。

(問1、問2、問3)ヘルパーとの契約時にご利用者・ご家族へお伝えする際に、分かりやすい表現で説明をするように配慮していきます。(問19)ケアマネや他の在宅サービス事業所との連携を図り、ご利用者の希望に沿った自立支援を計画書に反映していきます。

## 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。                      | 2   | 12.9 | 3     |
| 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 口こみで評判が良いと言われること。                            |     | 1.2  | 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。             |     | 7.0  | 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  | 12    |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            |     | 7.0  | 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。             | 4   | 10.5 | 4     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      | 5   | 1.8  | 10    |
| 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。                            |     | 4.1  | 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。         | 3   | 9.9  | 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。       |     | 17.0 | 2     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 1   | 23.4 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名     |
|------------|----------|
| 2371102167 | ケアブラザゆみや |

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| 問   | 内容   | 事業者自己評価 |      | ユーザー(利用者)評価 |      |
|-----|--|---------|------|-------------|------|
|     |  | 自社結果    | 全体平均 | 自社結果        | 全体平均 |
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 4       | 4.4  | 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？   | 5       | 4.4  | 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       | 4.5  | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5       | 4.4  | 5.0         | 4.4  |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4       | 4.2  | 4.0         | 4.3  |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 4       | 4.4  | 4.7         | 4.4  |
| 問7  | 訪問介護事業所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         | 4.4  |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | *       | 4.6  | *           | 4.3  |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4       | 4.3  | 4.8         | 4.7  |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4       | 4.2  | 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       | 4.1  | 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       | 4.1  | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4       | 4.1  | 4.2         | 4.3  |
| 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  | 4.7         | 4.4  |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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       | 4.0  | 4.3         | 4.3  |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4       | 4.1  | 4.0         | 4.4  |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 3       | 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       | 4.1  | 4.3         | 4.2  |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4       | 4.1  | 3.8         | 4.3  |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |        |   |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数  | 14     | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 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 | 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。

利用者や家族に対して、わかりやすくゆっくり丁寧に説明を行っていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 1   | 12.0 | 3     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 1.3  | 11    |
| 3 口こみ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。             | 5   | 4.0  | 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  | 8     |
| 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。             |     | 14.7 | 2     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 5.3  | 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。                            |     | 9.3  | 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   | 8.0  | 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。       | 4   | 4.0  | 8     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 3   | 30.7 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名      |
|------------|-----------|
| 2371100013 | 港区介護保険事業所 |

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| 問   | 事業者自己評価 | ユーザー(利用者)評価 |      |
|-----|---------|-------------|------|
|     |         | 自社結果        | 全体平均 |
| 問1  | 5       | 4.4         | 3.6  |
| 問2  | 5       | 4.4         | 3.2  |
| 問3  | 5       | 4.5         | 3.6  |
| 問4  | 5       | 4.4         | 4.4  |
| 問5  | 5       | 4.2         | 4.2  |
| 問6  | 5       | 4.4         | 4.4  |
| 問7  | 5       | 4.4         | 4.7  |
| 問8  | 5       | 4.6         | 4.4  |
| 問9  | 5       | 4.3         | 5.0  |
| 問10 | 5       | 4.2         | 4.8  |
| 問11 | 5       | 4.1         | 4.8  |
| 問12 | 5       | 4.1         | 3.9  |
| 問13 | 4       | 4.1         | 4.3  |
| 問14 | 4       | 4.3         | 4.5  |
| 問15 | 5       | 4.0         | 4.4  |
| 問16 | 5       | 4.0         | 4.3  |
| 問17 | 4       | 4.1         | 4.3  |
| 問18 | 5       | 4.1         | 4.3  |
| 問19 | 5       | 4.1         | 4.3  |
| 問20 | 5       | 4.1         | 4.2  |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 19.7% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 27    | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。     |
| 評価票の回収率 | 90.0% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。   |

## 3.事業者のコメント

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

今回のアンケートで、訪問するヘルパーの言葉遣いや態度、訪問時間や報告内容の正確さ、などの項目で高評価をいただきました。一方で、初回訪問時の契約の説明が不十分で、契約内容にご理解いただけていない点があったことがわかりました。今後わかりやすくお伝えしていけるよう努力いたします。また、サービス内容のできないこと、キャンセルの連絡など、ご利用上の注意事項を、サービス提供責任者からお客様やご家族に丁寧に説明するように心がけていきたいと思っております。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 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。                       |     | 0.0  | 14    |
| 3 口こみ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。                                |     | 4.7  | 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。             |     | 9.1  | 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   | 9.1  | 5     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 2   | 6.1  | 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。             | 3   | 8.1  | 7     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 1.7  | 12    |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 7.7  | 8     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 2.0  | 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。         | 4   | 12.1 | 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。       |     | 10.1 | 4     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 1   | 13.5 | 2     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 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？  | 4 | 4.4 | 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4 | 4.4 | 3.9 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4 | 4.2 | 3.8 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 3 | 4.4 | 4.1 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 4 | 4.6 | 4.0 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 3 | 4.3 | 4.1 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 3 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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？  | 4 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 3 | 4.1 | 3.7 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 4.1 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 3 | 4.1 | 4.0 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4 | 4.1 | 4.1 | 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 | 4.1 | 3.9 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 3 | 4.1 | 4.1 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 13.0% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 9     | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。     |
| 評価票の回収率 | 30.0% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。   |

## 3.事業者のコメント

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

ユーザー評価項目の間12の認知症や感染症の知識や技術面の取り組みに関して、今回評価点数が低かった事もあり、事業所においても研修、勉強会を再度開催するなどして、知識習得に向けて今一度取り組んで参りたいと思います。また、ご利用者様の当日の身体、精神的な配慮についても適切に丁寧な対応を行うよう、サービス全体でも連携して対応して参ります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 4   | 25.5 | 2     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 0.0  | 10    |
| 3 口こみ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。             |     | 0.0  | 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   | 5.3  | 6     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            |     | 6.4  | 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。             |     | 14.9 | 3     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 3.2  | 9     |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 0.0  | 10    |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 5.3  | 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。         | 5   | 4.3  | 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。       | 3   | 7.4  | 4     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 2   | 27.7 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名       |
|------------|------------|
| 2371101045 | アミカ港介護センター |

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| 問   | 内容   | 事業者自己評価 |      | ユーザー(利用者)評価 |      |
|-----|--|---------|------|-------------|------|
|     |  | 自社結果    | 全体平均 | 自社結果        | 全体平均 |
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 5       | 4.4  | 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       | 4.4  | 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、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？   | 5       | 4.5  | 4.1         | 4.1  |
| 問4  | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5       | 4.4  | 4.6         | 4.4  |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 5       | 4.2  | 4.4         | 4.3  |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5       | 4.4  | 4.6         | 4.4  |
| 問7  | 訪問介護事業所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         | 4.4  |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5       | 4.6  | 4.8         | 4.3  |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5       | 4.3  | 4.9         | 4.7  |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 5       | 4.2  | 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       | 4.1  | 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？  | 5       | 4.1  | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 5       | 4.1  | 4.4         | 4.3  |
| 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、ご本人やご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       | 4.0  | 4.6         | 4.3  |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 5       | 4.1  | 4.6         | 4.4  |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 5       | 4.1  | 4.4         | 4.3  |
| 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       | 4.1  | 4.3         | 4.2  |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4       | 4.1  | 4.3         | 4.3  |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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   | 12.6 | 3     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 3.5  | 10    |
| 3 口こみ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。                                |     | 2.1  | 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。             |     | 4.2  | 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   | 5.3  | 8     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            |     | 2.1  | 13    |
| 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  | 6     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      | 4   | 3.2  | 11    |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 9.5  | 4     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 5.6  | 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。         | 2   | 15.4 | 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。       |     | 7.0  | 5     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 1   | 21.4 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名         |
|------------|--------------|
| 2371101367 | ケアステーションにじいろ |

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

|     |  |   |     |     |     |
|-----|--|---|-----|-----|-----|
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 5 | 4.4 | 4.4 | 4.1 |
| 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 | 4.4 | 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は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？  | 5 | 4.5 | 4.4 | 4.1 |
| 問4  | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5 | 4.4 | 4.7 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 5 | 4.2 | 4.7 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5 | 4.4 | 4.5 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5 | 4.6 | 0.0 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5 | 4.3 | 4.7 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4 | 4.1 | 4.7 | 4.3 |
| 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？   | 5 | 4.0 | 4.7 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 4.7 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 5 | 4.1 | 4.7 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 5 | 4.1 | 4.7 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.7 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 5 | 4.1 | 4.7 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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 | 78.9%  | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 15     | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。     |
| 評価票の回収率 | 100.0% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。   |

## 3.事業者のコメント

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

利用者様の生活に寄り添うよう努めてまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 1   | 19.1 | 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 口こみで評判が良いと言われること。                            |     | 2.7  | 9     |
| 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。             |     | 0.0  | 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。 |     | 6.2  | 7     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 2   | 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。             | 4   | 1.8  | 10    |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 7.6  | 6     |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 0.0  | 11    |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 18.7 | 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。         | 3   | 4.4  | 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。       |     | 10.7 | 4     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 5   | 20.9 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 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？  | 4 | 4.4 | 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4 | 4.4 | 4.7 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4 | 4.2 | 4.3 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 4 | 4.4 | 4.5 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 4 | 4.6 | 4.5 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4 | 4.3 | 4.8 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 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 | 4.4 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 4.4 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.2 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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 | 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。

ご利用者様 ご家族様 貴重なご意見ありがとうございました。褒めていただいた点に関しては今後も続けていき、ご指摘いただいた点に関しては早急に改善していけるよう努力していきます。今回の評価に関して全ヘルパーで周知徹底し、各関連機関と連携をはかりながらより良いサービスが行えるようにまいります。また、ヘルパーとしての専門性向上のため、研修・事例検討・ケアカンファレンスにも力を入れていきます。

## 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。                      | 2   | 19.6 | 1     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 0.6  | 12    |
| 3 口こみ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。             |     | 9.5  | 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。 | 5   | 3.8  | 8     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            |     | 3.2  | 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。             |     | 2.5  | 10    |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 2.5  | 10    |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 8.2  | 6     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 7.6  | 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。         | 3   | 9.5  | 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   | 13.9 | 3     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 1   | 19.0 | 2     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 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 | 4.4 | - | 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 | 4.4 | - | 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 | 4.5 | - | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5 | 4.4 | - | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 5 | 4.2 | - | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5 | 4.4 | - | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5 | 4.6 | - | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5 | 4.3 | - | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 5 | 4.2 | - | 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 | 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？  | 4 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4 | 4.1 | - | 4.3 |
| 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？   | 5 | 4.0 | - | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | - | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 5 | 4.1 | - | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4 | 4.1 | - | 4.3 |
| 問19 | (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？   | 5 | 4.1 | - | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 5 | 4.1 | - | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |        |   |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数  | 16     | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 106.7% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 16     | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。     |
| 評価票の回収率 | 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。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。                      | 1   | 0.0  | 14    |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 10.4 | 5     |
| 3 口こみで評判が良いと言われること。                            |     | 0.4  | 13    |
| 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。             |     | 4.6  | 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。                            | 2   | 12.5 | 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。             |     | 15.8 | 1     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 5.0  | 8     |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 | 3   | 11.7 | 4     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 5.0  | 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   | 4.2  | 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。       |     | 6.7  | 7     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 5   | 13.8 | 2     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 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？  | 5 | 4.4 | 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5 | 4.4 | 4.5 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 5 | 4.2 | 4.0 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5 | 4.4 | 4.2 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 3.8 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | * | 4.6 | *   | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4 | 4.3 | 4.2 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4 | 4.1 | 3.8 | 4.3 |
| 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？   | 5 | 4.0 | 4.4 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 4.1 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 3.8 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4 | 4.1 | 3.9 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 3.6 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4 | 4.1 | 3.8 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

この度、ご利用者様、ご家族様へ評価アンケートのご協力ありがとうございます。皆様からはこう評価を多くいただきましたが、事業所としてより高いサービスを提供できるように社内教育、研修に力を入れていきたいと思えます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|--|-----|-------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      |     | 9.0   | 5     |
| 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 口こみ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。             |     | 1.1   | 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   | 7.4   | 7     |
| 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。             | 4   | 9.6   | 4     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 4.3   | 9     |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 16.5  | 2     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            | 3   | 12.8  | 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。       | 2   | 5.9   | 8     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 1   | 21.8  | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名      |
|------------|-----------|
| 2371200060 | 南区介護保険事業所 |

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| 問   | 内容   | 事業者自己評価 |      | ユーザー(利用者)評価 |      |
|-----|--|---------|------|-------------|------|
|     |  | 自社結果    | 全体平均 | 自社結果        | 全体平均 |
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 4       | 4.4  | 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       | 4.4  | 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？  | 4       | 4.5  | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4       | 4.4  | 4.2         | 4.4  |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4       | 4.2  | 4.3         | 4.3  |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 4       | 4.4  | 4.5         | 4.4  |
| 問7  | 訪問介護事業所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         | 4.4  |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 4       | 4.6  | 3.8         | 4.3  |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5       | 4.3  | 4.8         | 4.7  |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 5       | 4.2  | 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       | 4.1  | 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       | 4.1  | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4       | 4.1  | 4.0         | 4.3  |
| 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  | 4.1         | 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？   | 4       | 4.0  | 4.1         | 4.4  |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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       | 4.0  | 4.0         | 4.3  |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 5       | 4.1  | 4.3         | 4.4  |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4       | 4.1  | 4.0         | 4.3  |
| 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       | 4.1  | 4.0         | 4.2  |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4       | 4.1  | 4.0         | 4.3  |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

## 3.事業者のコメント

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

貴重なご意見を賜り、誠にありがとうございました。頂いたご意見の中で、ヘルパーの接遇に関して反省すべき事柄がありました。今後はこのようなことがないよう、月1回の会議と研修で改めて接遇について指導を徹底し改善に向けて努力いたします。お客様、ご家族様の思いを尊重し、信頼される事業所を目指してまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 2   | 14.2 | 2     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 5.7  | 7     |
| 3 口こみで評判が良いと言われること。                            |     | 3.4  | 11    |
| 4 事業所の知名度が高いこと。                                |     | 1.1  | 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。             |     | 6.0  | 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。 |     | 13.6 | 3     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 4   | 5.4  | 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   | 4.5  | 10    |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 2.3  | 13    |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 3.1  | 12    |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 8.0  | 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。         | 5   | 14.8 | 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。       |     | 5.4  | 8     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 1   | 12.5 | 4     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名          |
|------------|---------------|
| 2371200292 | ヘルパーステーションさくら |

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| 問   | 内容   | 事業者自己評価 |      | ユーザー(利用者)評価 |      |
|-----|--|---------|------|-------------|------|
|     |  | 自社結果    | 全体平均 | 自社結果        | 全体平均 |
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 4       | 4.4  | 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       | 4.4  | 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       | 4.5  | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4       | 4.4  | 4.6         | 4.4  |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4       | 4.2  | 4.4         | 4.3  |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 4       | 4.4  | 4.2         | 4.4  |
| 問7  | 訪問介護事業所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         | 4.4  |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 4       | 4.6  | 4.3         | 4.3  |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5       | 4.3  | 4.8         | 4.7  |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 5       | 4.2  | 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       | 4.1  | 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       | 4.1  | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4       | 4.1  | 4.2         | 4.3  |
| 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  | 4.3         | 4.4  |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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       | 4.0  | 4.2         | 4.3  |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4       | 4.1  | 4.4         | 4.4  |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4       | 4.1  | 4.1         | 4.3  |
| 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       | 4.1  | 4.1         | 4.2  |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4       | 4.1  | 4.3         | 4.3  |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 17.6% | 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 | 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。

概ね、良い評価をいただいている感じています。ありがとうございます。ただ、その中でも、比較的、点数が低い項目がいくつかあり、今後、その改善に努めていきます。例えば、問1、問2、問3などは、一番、最初に、利用者様とお会いする、担当者会議の際、もしくは、担当者会議終了後に、実施する、当事業所との契約の際に関連している項目です。いずれも、比較的、点数が低く、これらを担当する職員の業務の改善については、今後の当事業所の課題として、事業所内で、利用者様に契約書や重要事項説明書をどのように説明したら、分かりやすいのか、説明する相手は、極力、ご家族様に同席してもらったほうが良いのかなど、検討をしていきます。

## 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。                      | 2   | 15.8 | 2     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 4.5  | 10    |
| 3 口こみで評判が良いと言われること。                            |     | 4.1  | 11    |
| 4 事業所の知名度が高いこと。                                |     | 2.3  | 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。             |     | 6.8  | 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。 |     | 5.9  | 8     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            |     | 5.0  | 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。             |     | 3.6  | 12    |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 3.2  | 13    |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 | 5   | 7.7  | 6     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 8.1  | 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。         | 3   | 8.6  | 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。       | 4   | 8.1  | 4     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 1   | 16.3 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 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？  | 4 | 4.4 | 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 | 4.4 | 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は、“同意なし”に他人へ話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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4 | 4.4 | 4.7 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4 | 4.2 | 4.6 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 3 | 4.4 | 4.7 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 4 | 4.6 | 4.8 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4 | 4.3 | 4.8 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 3 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.3 |
| 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？   | 3 | 4.0 | 4.7 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 4.6 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 3 | 4.1 | 4.7 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 3 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.6 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 3 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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。

皆様からの温かいお言葉どうもありがとうございます。引き続き質の向上・ケアマネージャーや他サービス事業所との密な連携・安心できる接遇の向上を目指してヘルパー一同日々研鑽に努めます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 2   | 14.7 | 2     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 0.0  | 14    |
| 3 口こみで評判が良いと言われること。                            |     | 2.3  | 12    |
| 4 事業所の知名度が高いこと。                                |     | 6.0  | 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。             |     | 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。 |     | 9.8  | 5     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            |     | 5.7  | 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。             | 5   | 5.7  | 9     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      | 4   | 2.6  | 11    |
| 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。                            |     | 7.2  | 7     |
| 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。        |     | 10.9 | 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。       | 3   | 10.3 | 4     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 1   | 15.2 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名          |
|------------|---------------|
| 2371200722 | 福祉の幸鶴里訪問介護事業所 |

| 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 | 4.4 | 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？   | 3 | 4.4 | 3.1 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5 | 4.4 | 3.8 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 5 | 4.2 | 4.1 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 3 | 4.4 | 3.7 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.1 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5 | 4.6 | 0.0 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 5 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 3 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |
| 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？   | 3 | 4.0 | 4.1 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 3.9 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 5 | 4.1 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 2 | 4.1 | 4.1 | 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 | 4.1 | 4.0 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 5 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 15    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 62.5% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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。

契約時の各説明が不足していると思っています。その場は何事もなく終わっても、後々トラブル発生の原因になりうる事なので、説明する項目内容とその説明方法を改めて見直し、短時間でも要領よくお伝えできるようにしていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 3   | 12.7 | 4     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 2.7  | 9     |
| 3 口こみで評判が良いと言われること。                            | 5   | 1.8  | 11    |
| 4 事業所の知名度が高いこと。                                |     | 3.6  | 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。             |     | 1.8  | 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。 |     | 0.9  | 13    |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            |     | 9.1  | 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   | 14.5 | 3     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 2.7  | 9     |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 10.9 | 5     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 3.6  | 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。         |     | 0.0  | 14    |
| 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。       | 1   | 17.3 | 2     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 2   | 18.2 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名        |
|------------|-------------|
| 2371200854 | 訪問介護センター桃太郎 |

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

|     |  |   |     |     |     |
|-----|--|---|-----|-----|-----|
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 5 | 4.4 | 3.9 | 4.1 |
| 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5 | 4.4 | 4.0 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 5 | 4.2 | 4.3 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5 | 4.4 | 4.0 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5 | 4.6 | 4.2 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 5 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 5 | 4.1 | 4.0 | 4.3 |
| 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、ご本人やご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 | 4.0 | 4.2 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 3 | 4.1 | 4.1 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.0 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 5 | 4.1 | 4.1 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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 | 23    | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。     |
| 評価票の回収率 | 76.7% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。   |

## 3.事業者のコメント

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

今回のアンケートを通して、当たり前ですが、安心でき、信頼できる、ヘルパーが求められていることがわかり、言葉づかい、態度や身だしなみはもちろん信頼されるヘルパーの教育に力を入れていきたいと思えます。利用者様への契約時等の説明が不十分のようなので、より分かりやすい説明が出来るようサ責の指導をしていきます

## 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。                      | 3   | 15.2 | 2     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 4.3  | 11    |
| 3 口こみで評判が良いと言われること。                            |     | 0.4  | 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   | 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。 |     | 7.1  | 6     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 1   | 7.8  | 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。             |     | 9.2  | 4     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 4.3  | 11    |
| 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。                            |     | 10.6 | 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   | 6.7  | 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。       |     | 6.4  | 8     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 4   | 16.0 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 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？  | 5 | 4.4 | 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？   | 4 | 4.4 | 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、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？   | 5 | 4.5 | 3.9 | 4.1 |
| 問4  | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4 | 4.4 | 4.6 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 5 | 4.2 | 4.2 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5 | 4.4 | 4.4 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | * | 4.6 | *   | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5 | 4.3 | 4.8 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 3 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 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、ご本人やご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 | 4.0 | 4.4 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.2 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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 | 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。

苦情相談窓口の説明について、評価結果より、お客様に上手く説明できていないことがわかりました。説明した「つもり」ではなく、お客様にご理解・納得していただけるまで説明をさせて頂きたいと思えます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      |     | 17.2 | 1     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 1.5  | 11    |
| 3 口こみ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。             | 4   | 10.8 | 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らさないこと。                            | 3   | 7.3  | 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。             | 2   | 9.6  | 5     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 1.2  | 12    |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 6.1  | 9     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 8.1  | 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。         | 5   | 6.4  | 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。       |     | 11.9 | 3     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 1   | 15.4 | 2     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 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    | 全体平均 | 自社結果        | 全体平均 |

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

|     |  |   |     |     |     |
|-----|--|---|-----|-----|-----|
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 4 | 4.4 | 4.1 | 4.1 |
| 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5 | 4.4 | 4.6 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4 | 4.2 | 4.4 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5 | 4.4 | 4.2 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5 | 4.6 | 4.2 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5 | 4.3 | 4.8 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 5 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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？  | 5 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |
| 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、ご本人やご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 | 4.0 | 4.6 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 5 | 4.1 | 4.7 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 5 | 4.1 | 4.6 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.7 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 16.0% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 23    | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。     |
| 評価票の回収率 | 76.7% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。   |

## 3.事業者のコメント

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

ユーザー評価のご協力に有難うございます。介護保険制度の変更、お客様のニーズの変化等、短期間にて変わっていくなか、相談窓口の明確化は必須と気づくことが出来ました。サービス提供責任者・ヘルパー資質向上に向け会議・研修(倫理・接遇・認知症・感染症・制度)をかさね、ケアマネジャーと連携し、お客様に寄り添い安心した在宅生活送れるよう努力してまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      |     | 9.6  | 4     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 0.5  | 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。                                |     | 4.1  | 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。             |     | 7.8  | 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。 | 1   | 4.1  | 9     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            |     | 0.9  | 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。             | 2   | 4.1  | 9     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 6.0  | 7     |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 4.6  | 8     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 6.4  | 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。         | 3   | 15.6 | 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。       | 5   | 12.4 | 3     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 4   | 23.9 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 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？  | 4 | 4.4 | 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 | 4.4 | 4.8 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5 | 4.4 | 5.0 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4 | 4.2 | 4.8 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 4 | 4.4 | 4.7 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5 | 4.6 | 5.0 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5 | 4.3 | 4.9 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4 | 4.1 | 4.9 | 4.3 |
| 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 | 4.9 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 4.7 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.8 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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 | 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。

利用者様のその日の精神状態などよく観察し、利用者様がヘルパーに相談しやすい様に日頃から心掛け積極的に声かけを行い、サービス改善と向上に向けて努めていきます。  
利用者様が住みなれたご自宅で安心して自立した生活を続けて頂けますよう、当ヘルパーステーション建国ビハープは皆様から信頼される事業所を目指して頑張っております。

## 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。                      | 1   | 24.2 | 1     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 3.3  | 9     |
| 3 口こみで評判が良いと言われること。                            |     | 2.5  | 10    |
| 4 事業所の知名度が高いこと。                                |     | 1.7  | 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。             |     | 8.3  | 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  | 4     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 4   | 8.3  | 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。             | 2   | 15.8 | 2     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 0.0  | 12    |
| 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。                            | 3   | 8.3  | 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。         |     | 0.0  | 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。       |     | 10.8 | 3     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 5   | 8.3  | 4     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 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 | 4.4 | 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4 | 4.4 | 4.5 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 5 | 4.2 | 4.3 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5 | 4.4 | 4.3 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 4 | 4.6 | 4.9 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4 | 4.3 | 4.7 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.3 |
| 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、ご本人やご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 | 4.0 | 4.6 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.1 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 48.4% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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   | 16.1 | 1     |
| 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 口こみ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。                                |     | 1.3  | 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。             |     | 7.3  | 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。 |     | 6.6  | 8     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 4   | 5.7  | 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   | 7.9  | 4     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 3.8  | 11    |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 6.6  | 8     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 7.9  | 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。         |     | 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。       | 3   | 7.0  | 7     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 1   | 15.8 | 2     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名       |
|------------|------------|
| 2371300902 | あんしんネットワーク |

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| 問   | 内容   | 事業者自己評価 |      | ユーザー(利用者)評価 |      |
|-----|--|---------|------|-------------|------|
|     |  | 自社結果    | 全体平均 | 自社結果        | 全体平均 |
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 3       | 4.4  | 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       | 4.4  | 3.1         | 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       | 4.5  | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 3       | 4.4  | 4.4         | 4.4  |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 3       | 4.2  | 4.4         | 4.3  |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 3       | 4.4  | 3.9         | 4.4  |
| 問7  | 訪問介護事業所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         | 4.4  |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 3       | 4.6  | 4.6         | 4.3  |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 3       | 4.3  | 4.3         | 4.7  |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 3       | 4.2  | 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       | 4.1  | 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       | 4.1  | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 3       | 4.1  | 4.2         | 4.3  |
| 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  | 4.3         | 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  | 4.2         | 4.4  |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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       | 4.0  | 4.3         | 4.3  |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 3       | 4.1  | 4.1         | 4.4  |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4       | 4.1  | 4.1         | 4.3  |
| 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       | 4.1  | 4.2         | 4.2  |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 3       | 4.1  | 4.4         | 4.3  |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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 | 4.4%  | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 24    | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。     |
| 評価票の回収率 | 48.0% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。   |

## 3.事業者のコメント

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

アンケート結果を頂きまして、事業所全体から見て、弊社のご契約時の説明のあり方が改善点でありました。今後は、改善をしまして、ご利用者様の状況等で変化を付けて内容が解り易い様に伝えていきます。又 事業者とご利用者様の意識の差も少なくしていきたいと思えます。 サービス提供責任者・ヘルパーは、研修等に積極的に参加をして、技術・知識の向上のへ励んでいきます。ユーザー評価事業アンケートにご協力ありがとうございました。今後共宜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。                      | 2   | 13.1 | 3     |
| 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。                            |     | 3.0  | 10    |
| 4 事業所の知名度が高いこと。                                |     | 1.8  | 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  | 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   | 1.8  | 12    |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            |     | 5.1  | 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。             | 5   | 6.0  | 8     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 1.2  | 14    |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 7.8  | 5     |
| 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。         |     | 17.6 | 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。       | 4   | 11.3 | 4     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 1   | 15.5 | 2     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 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、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

|     |  |   |     |     |     |
|-----|--|---|-----|-----|-----|
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 4 | 4.4 | 3.8 | 4.1 |
| 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 3 | 4.4 | 3.8 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 3 | 4.2 | 4.0 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 4 | 4.4 | 3.8 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 3 | 4.6 | 5.0 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 3 | 4.3 | 5.0 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 3 | 4.2 | 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？  | 3 | 4.1 | 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？  | 2 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 2 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 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 | 4.3 | 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 | 4.3 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 3.8 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 3 | 4.1 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 3 | 4.1 | 3.6 | 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？   | 3 | 4.1 | 4.5 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 3 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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 | 10.9% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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 | 28.0% | 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。                      | 1   | 13.0 | 3     |
| 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 口こみ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。                                |     | 7.4  | 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。             | 5   | 14.8 | 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。 |     | 7.4  | 6     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 2   | 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。             |     | 3.7  | 10    |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 0.0  | 11    |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 0.0  | 11    |
| 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。         | 3   | 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。       |     | 7.4  | 6     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 4   | 20.4 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名     |
|------------|----------|
| 2371301603 | 訪問介護ハッピー |

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| 問   | 内容   | 事業者自己評価 |      | ユーザー(利用者)評価 |      |
|-----|--|---------|------|-------------|------|
|     |  | 自社結果    | 全体平均 | 自社結果        | 全体平均 |
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 5       | 4.4  | 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       | 4.4  | 3.2         | 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       | 4.5  | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5       | 4.4  | 4.1         | 4.4  |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4       | 4.2  | 3.9         | 4.3  |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 4       | 4.4  | 3.5         | 4.4  |
| 問7  | 訪問介護事業所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  | 3.7         | 4.4  |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 4       | 4.6  | 4.1         | 4.3  |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4       | 4.3  | 4.2         | 4.7  |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4       | 4.2  | 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       | 4.1  | 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       | 4.1  | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4       | 4.1  | 3.8         | 4.3  |
| 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？   | 4       | 4.0  | 4.0         | 4.4  |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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       | 4.0  | 3.9         | 4.3  |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4       | 4.1  | 4.2         | 4.4  |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4       | 4.1  | 3.5         | 4.3  |
| 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       | 4.1  | 3.8         | 4.2  |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4       | 4.1  | 3.7         | 4.3  |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 37    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 94.9% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 23    | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。     |
| 評価票の回収率 | 62.2% | 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。

|   |
|---|
| <p>ご家族様や利用者様に対して感じの悪いヘルパースタッフがいるというご意見ですが、スタッフ異動や新入社員の教育を徹底致しましたので今現在・今後も改善済みの認識をしております。さらに利用者様といつも笑顔で向き合い沢山お話するように努めて参ります。</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。                      |     | 12.1 | 2     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 9.3  | 4     |
| 3 口こみ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。             | 2   | 8.9  | 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。 |     | 3.2  | 12    |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 3   | 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。             |     | 7.7  | 6     |
| 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。                                 |     | 5.8  | 8     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            | 4   | 3.8  | 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。         | 5   | 4.8  | 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。       |     | 11.2 | 3     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 1   | 19.8 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名     |
|------------|----------|
| 2371302882 | 訪問介護ラパンⅢ |

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

|     |  |   |     |     |     |
|-----|--|---|-----|-----|-----|
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 4 | 4.4 | 3.8 | 4.1 |
| 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5 | 4.4 | 4.1 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 3 | 4.2 | 3.8 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5 | 4.4 | 3.2 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 3.7 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5 | 4.6 | 5.0 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5 | 4.3 | 4.3 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 5 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 5 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 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 | 3.6 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 3.7 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 3.7 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 3 | 4.1 | 3.9 | 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 | 4.1 | 3.6 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4 | 4.1 | 4.0 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |        |   |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数  | 21     | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 100.0% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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 | 66.7%  | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。   |

## 3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価を通して、我々の視点と、ご家族様、利用者様の考え方や、視点に大きな開きはないように思えました。ただ、日々業務に追われ、ご指摘を受けた部分をしっかり行えていなかったのも事実です。そこについては、大いに反省、振り返りを行い、改善していける様にしていきます。内容としては、ご家族様との密なコミュニケーションや、今まで以上の現状の把握などが、挙げられます。まだまだ、至らぬ部分が多い為、ご指摘を真摯に受け止め、行っ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。                      |     | 11.6 | 3     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 4.3  | 10    |
| 3 口コミで評判が良いと言われること。                            |     | 1.4  | 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。             | 4   | 2.4  | 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。 |     | 4.8  | 8     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 5   | 6.8  | 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。             | 3   | 6.3  | 6     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 3.9  | 11    |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 18.4 | 2     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            | 2   | 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  | 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  | 4     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 1   | 21.7 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名        |
|------------|-------------|
| 2371303245 | つくもヘルパーサービス |

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

|     |  |   |     |     |     |
|-----|--|---|-----|-----|-----|
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 3 | 4.4 | 4.1 | 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4 | 4.4 | 3.3 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4 | 4.2 | 4.4 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 4 | 4.4 | 4.3 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | * | 4.6 | *   | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5 | 4.3 | 4.7 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 3 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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 | 4.3 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 4.5 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.3 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 3 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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 | 78.9% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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。

ユーザー評価に参加して頂き有難うございました。温かいお言葉を頂き嬉しく思います。皆様の期待に沿えるように精進していきます。サービス内容につきましては、担当ヘルパーやケアマネと情報共有し、変化がみられた場合は、すぐに連絡するように努めていきたいと思っております。サービス提供責任者も、ご本人様やご家族様と話す機会を作り、要望や必要なサービスに迅速に答えられるようにしていきますので、今後ともよろしくお願い致します。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 2   | 12.8 | 4     |
| 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 口こみで評判が良いと言われること。                            |     | 3.9  | 9     |
| 4 事業所の知名度が高いこと。                                |     | 5.0  | 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。             |     | 9.4  | 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。 |     | 13.9 | 3     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            |     | 0.6  | 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。             | 4   | 3.9  | 9     |
| 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。                                 |     | 2.2  | 11    |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 6.1  | 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。         | 5   | 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。       | 3   | 18.3 | 1     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 1   | 16.7 | 2     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名         |
|------------|--------------|
| 2371303492 | ケアセンターよつ葉 幸心 |

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

|     |  |   |     |     |     |
|-----|--|---|-----|-----|-----|
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 5 | 4.4 | 4.4 | 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 3 | 4.4 | 4.3 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 5 | 4.2 | 4.9 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5 | 4.4 | 4.6 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 4 | 4.6 | 4.0 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5 | 4.3 | 4.9 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 5 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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 | 4.6 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 4.4 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 5 | 4.1 | 4.6 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.3 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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 | 72.7%  | 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 | 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 | 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。

「午後6時過ぎに電話をしたところ電話にでないことが2回あり、少し不信感を覚えた。」 —改善策— 現在、固定電話とFAXの回線が同一になっているため、もう1回線増設し営業時間外も転送機能を使用するなどして対応する予定。「掃除が大雑把。細かいところまでやってほしい。」 —改善策— 現場会議などでヘルパー業務について再度見直し、研修などを行うなどヘルパーの質の向上を目指すこととする。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 3   | 20.2 | 2     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 2.5  | 9     |
| 3 口こみ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。             |     | 1.7  | 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。 | 4   | 10.1 | 4     |
| 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。             | 5   | 7.6  | 6     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 5.0  | 7     |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 0.0  | 11    |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 10.1 | 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。         |     | 4.2  | 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。       | 2   | 16.8 | 3     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 1   | 21.8 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 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 | 4.4 | 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5 | 4.4 | 4.4 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 5 | 4.2 | 4.1 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5 | 4.4 | 4.4 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5 | 4.6 | 5.0 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5 | 4.3 | 4.9 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 5 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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？  | 5 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 5 | 4.1 | 4.6 | 4.3 |
| 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 | 4.6 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 4.5 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 5 | 4.1 | 4.6 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.3 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 5 | 4.1 | 4.1 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 14.3% | 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 | 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。

共通設問の間1について、他設問に比べますと評価がやや低くなっています。サービス開始にあたっての契約書・重要事項説明などお客様、ご家族様にご理解していただけるよう、わかりやすい説明を心がけてまいります。また、継続して介護技術や知識を維持できるよう事業所として研鑽し、お客様の自立支援、生活向上に向け努力してまいります。訪問介護サービスを利用する上で重要と思われる項目はお客様と事業所、基本的なところでは一致しています。今後も介護支援専門員、他サービス事業所との十分な連携をとりながら、職員一同、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。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。                      | 2   | 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 口こみ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。                                |     | 0.5  | 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。             | 4   | 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。 | 5   | 8.3  | 6     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            |     | 9.8  | 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。             |     | 4.1  | 10    |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 3.6  | 11    |
| 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。                            |     | 7.8  | 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。         | 3   | 8.3  | 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。       |     | 6.2  | 9     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 1   | 17.1 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 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 | 4.4 | 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 | 4.4 | 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？  | 4 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4 | 4.4 | 4.5 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 3 | 4.2 | 4.5 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 4 | 4.4 | 4.4 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 4 | 4.6 | 4.6 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |
| 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 | 4.7 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 4.6 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 3 | 4.1 | 4.1 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.3 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 3 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |        |   |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数  | 30     | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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。

訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成できているか？利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができますか？の評価があまり良くなかったので、事業所内で対策会議を行い、いろんな意見を交換して、利用者の自立支援に基づいたサービスを提供できるように改善いたします。

## 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。                      |     | 17.8 | 1     |
| 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 口こみ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。                                |     | 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。             |     | 10.9 | 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。 |     | 6.9  | 9     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 2   | 12.1 | 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。             | 3   | 9.2  | 6     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 0.0  | 12    |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 7.5  | 7     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 1.1  | 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。         | 5   | 7.5  | 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。       | 4   | 10.9 | 4     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 1   | 13.2 | 2     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名  |
|------------|-------|
| 2371400215 | 介護みどり |

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

|     |  |   |     |     |     |
|-----|--|---|-----|-----|-----|
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 5 | 4.4 | 4.1 | 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 | 4.4 | 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、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？   | 5 | 4.5 | 4.2 | 4.1 |
| 問4  | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5 | 4.4 | 4.6 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4 | 4.2 | 4.6 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 3 | 4.4 | 4.0 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5 | 4.6 | 4.8 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4 | 4.3 | 4.8 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 5 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.3 |
| 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 | 4.7 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 4.3 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.0 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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 | 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。

30人のご利用者にアンケートをお願いしましたが、番号での指定方式であり結果として回収率の低さにつながってしまったと思う。ある程度アンケート先の選定については事業所の裁量を反映させることも検討をお願いしたい。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 1   | 23.9 | 1     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 1.3  | 13    |
| 3 口こみで評判が良いと言われること。                            |     | 2.7  | 9     |
| 4 事業所の知名度が高いこと。                                |     | 2.4  | 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。             | 2   | 5.4  | 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。 |     | 10.1 | 3     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 5   | 2.4  | 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。             |     | 8.4  | 5     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 2.4  | 10    |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 1.3  | 13    |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 8.8  | 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。         | 4   | 8.1  | 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。       |     | 8.4  | 5     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 3   | 14.5 | 2     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名    |
|------------|---------|
| 2371400264 | 有限会社もみじ |

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| 問   | 内容   | 事業者自己評価 |      | ユーザー(利用者)評価 |      |
|-----|--|---------|------|-------------|------|
|     |  | 自社結果    | 全体平均 | 自社結果        | 全体平均 |
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 5       | 4.4  | 4.8         | 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       | 4.4  | 4.9         | 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       | 4.5  | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5       | 4.4  | 5.0         | 4.4  |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4       | 4.2  | 5.0         | 4.3  |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 4       | 4.4  | 4.9         | 4.4  |
| 問7  | 訪問介護事業所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         | 4.4  |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5       | 4.6  | 5.0         | 4.3  |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4       | 4.3  | 5.0         | 4.7  |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4       | 4.2  | 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       | 4.1  | 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       | 4.1  | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4       | 4.1  | 4.7         | 4.3  |
| 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  | 4.8         | 4.4  |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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       | 4.0  | 4.9         | 4.3  |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4       | 4.1  | 4.9         | 4.4  |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4       | 4.1  | 4.9         | 4.3  |
| 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       | 4.1  | 4.9         | 4.2  |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4       | 4.1  | 4.9         | 4.3  |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |        |   |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数  | 30     | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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 | 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。

毎年ユーザー評価に参加させていただき、事業所を運営するにあたっての今後の指針としていきたいと思えます。利用者様やご家族の生の声を聞く機会は貴重で、その声を活かしたサービスの提供を心掛けていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 2   | 19.4 | 1     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 8.7  | 4     |
| 3 口こみで評判が良いと言われること。                            |     | 2.0  | 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。             | 5   | 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。 | 1   | 7.8  | 6     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 4   | 4.7  | 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。             |     | 5.1  | 7     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 18.0 | 2     |
| 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。                            |     | 1.8  | 13    |
| 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。         |     | 3.3  | 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。       |     | 8.7  | 4     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 3   | 11.4 | 3     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 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 | 4.4 | 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4 | 4.4 | 4.6 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4 | 4.2 | 4.3 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 4 | 4.4 | 4.3 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5 | 4.6 | 4.1 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5 | 4.3 | 4.8 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 5 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 5 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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、ご本人やご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 | 4.0 | 4.3 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.4 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 22.1% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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。

今回も貴重なご意見を賜り誠にありがとうございました。各担当者が変わった事により、「苦情受付窓口」や「契約書」「個人情報」に関する利用者様への説明が、まだまだ不十分である事がわかりました。今後は、担当の変更がありましても均一な説明方法や明示の仕方をミーティング等で話し合い、ロールプレイングを踏まえて改善してまいります。利用者様からのご意見も、年々「信頼」という言葉が増えてきております。上記の説明は、サービス開始当初からの事です。信頼・安心してご利用いただける様、改善に努力してまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 2   | 14.7 | 2     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 2.0  | 12    |
| 3 口こみ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。                                |     | 3.6  | 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。             |     | 5.5  | 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。 |     | 11.7 | 3     |
| 7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。                           |     | 6.2  | 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。             | 3   | 7.5  | 6     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 2.0  | 12    |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 5.5  | 8     |
| 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。         | 5   | 10.7 | 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。       | 4   | 8.8  | 5     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 1   | 17.3 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 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 | 4.4 | 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？   | 5 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5 | 4.4 | 4.3 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 5 | 4.2 | 4.6 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5 | 4.4 | 4.9 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5 | 4.6 | 5.0 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5 | 4.3 | 4.4 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 5 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 5 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 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？   | 5 | 4.0 | 4.4 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 4.3 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 5 | 4.1 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 5 | 4.1 | 4.0 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.4 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 5 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|   |
|---|
| <p>全体的には高い評価を頂きひと安心ですが、個別のコメントには日頃直接聞けない事を書いて下さったことで反省材料となり感謝しています。<br/> 一部の利用者様からのコメントに反省しております。<br/> 守秘義務について年に数回、講師の先生を呼び、研修を行っておりますが、ごく一部、守れていない人がいることを知り、今年度はもっと個別に回数を増やす必要性を感じ、計画を立てています。<br/> 病気も重度の方を対象にしていることもあり、勉強会をしてもなかなか熟知まで学び切れていない職員もいることから、もっと勉強会も増やしていこうと思います。<br/> 個別のコメントについては、提供責任者および指導員がコメントの内容について、丁寧に対応いたします。</p> |
|---|

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 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。                       |     | 10.0 | 5     |
| 3 口こみで評判が良いと言われること。                            |     | 1.7  | 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。             |     | 1.7  | 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。 |     | 1.7  | 10    |
| 7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。                         | 1   | 5.0  | 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。             |     | 2.5  | 9     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 8.3  | 6     |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 0.8  | 13    |
| 11 サービス内容が充実していること。                            | 5   | 3.3  | 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。         | 3   | 10.8 | 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。       | 4   | 13.3 | 2     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 2   | 28.3 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 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、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

|     |  |   |     |     |     |
|-----|--|---|-----|-----|-----|
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 5 | 4.4 | 4.3 | 4.1 |
| 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4 | 4.4 | 5.0 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4 | 4.2 | 4.3 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 4 | 4.4 | 4.6 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5 | 4.6 | 5.0 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5 | 4.3 | 4.8 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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？  | 5 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 3 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |
| 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 | 4.5 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 4.3 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.4 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |        |   |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数  | 15     | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 100.0% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 15     | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。     |
| 評価票の回収率 | 100.0% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。   |

## 3.事業者のコメント

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

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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   | 20.2 | 1     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 1.5  | 12    |
| 3 口こみ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   | 2.0  | 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。 |     | 2.5  | 10    |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            |     | 3.0  | 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。             |     | 9.4  | 5     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 3.0  | 8     |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 5.4  | 7     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 6.4  | 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。         | 1   | 16.7 | 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。       | 5   | 10.8 | 4     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 3   | 19.2 | 2     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名          |
|------------|---------------|
| 2371402849 | ヘルパーステーション鶴の会 |

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| 問   | 内容   | 事業者自己評価 |      | ユーザー(利用者)評価 |      |
|-----|--|---------|------|-------------|------|
|     |  | 自社結果    | 全体平均 | 自社結果        | 全体平均 |
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 5       | 4.4  | 4.3         | 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       | 4.4  | 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       | 4.5  | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5       | 4.4  | 4.8         | 4.4  |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 5       | 4.2  | 4.8         | 4.3  |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5       | 4.4  | 4.0         | 4.4  |
| 問7  | 訪問介護事業所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         | 4.4  |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5       | 4.6  | 4.8         | 4.3  |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5       | 4.3  | 4.2         | 4.7  |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 5       | 4.2  | 4.2         | 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       | 4.1  | 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？  | 5       | 4.1  | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 5       | 4.1  | 4.3         | 4.3  |
| 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  | 4.5         | 4.4  |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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       | 4.0  | 4.5         | 4.3  |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 5       | 4.1  | 4.3         | 4.4  |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 5       | 4.1  | 4.1         | 4.3  |
| 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       | 4.1  | 4.4         | 4.2  |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 5       | 4.1  | 4.5         | 4.3  |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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 | 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 | 83.3%  | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。   |

## 3.事業者のコメント

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

契約時における重要事項の説明や苦情窓口の内容、個人情報取り扱いに関してしっかりと行うように改善していきたいと思えます。ユーザーがもっとも求めていることはヘルパーの安心感信頼感なので、更にヘルパーの教育を高めて安心感信頼感を持っていただけるように努力していきたいと思えます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 1   | 18.8 | 2     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 8.1  | 6     |
| 3 口こみで評判が良いと言われること。                            | 2   | 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。             |     | 2.0  | 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。 |     | 0.0  | 12    |
| 7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。                           | 4   | 4.7  | 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。             |     | 9.4  | 4     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 6.0  | 7     |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 8.7  | 5     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 16.1 | 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。         | 3   | 2.0  | 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。       |     | 4.7  | 8     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 5   | 19.5 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名        |
|------------|-------------|
| 2371402922 | 四季の風訪問介護事業所 |

| 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 | 4.4 | 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4 | 4.4 | 4.4 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 5 | 4.2 | 4.1 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 4 | 4.4 | 4.4 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 4 | 4.6 | 4.3 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5 | 4.3 | 4.4 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 5 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 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 | 4.3 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 4.2 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 4.1 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4 | 4.1 | 4.0 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.1 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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 | 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 | 57.1%  | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。   |

## 3.事業者のコメント

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

評価結果を通じて、事業所としては契約時に利用者様への契約書や重説、個人情報の取扱い、苦情窓口窓口についての説明が不十分であった為 今後の対策としては、契約時にわかりやすく説明していきたいです。

## 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。                      | 1   | 12.1 | 2     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 12.1 | 2     |
| 3 口コミで評判が良いと言われること。                            |     | 1.7  | 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。             | 4   | 9.2  | 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。 |     | 5.8  | 9     |
| 7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。                           |     | 2.5  | 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   | 11.3 | 4     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 0.8  | 13    |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 7.9  | 7     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 6.7  | 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。         | 5   | 5.4  | 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。       |     | 8.3  | 6     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 2   | 16.3 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 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 |

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| 問   | 内容   | 事業者自己評価 |      | ユーザー(利用者)評価 |      |
|-----|--|---------|------|-------------|------|
|     |  | 自社結果    | 全体平均 | 自社結果        | 全体平均 |
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 5       | 4.4  | 4.5         | 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       | 4.4  | 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       | 4.5  | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5       | 4.4  | 4.8         | 4.4  |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4       | 4.2  | 4.6         | 4.3  |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 4       | 4.4  | 4.7         | 4.4  |
| 問7  | 訪問介護事業所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         | 4.4  |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 4       | 4.6  | 4.7         | 4.3  |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5       | 4.3  | 4.9         | 4.7  |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4       | 4.2  | 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       | 4.1  | 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？  | 4       | 4.1  | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 5       | 4.1  | 4.6         | 4.3  |
| 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？   | 4       | 4.0  | 4.6         | 4.4  |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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       | 4.0  | 4.6         | 4.3  |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4       | 4.1  | 4.8         | 4.4  |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4       | 4.1  | 4.6         | 4.3  |
| 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       | 4.1  | 4.7         | 4.2  |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4       | 4.1  | 4.8         | 4.3  |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |        |   |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数  | 30     | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 46.2%  | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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。

今回頂いた貴重な意見を踏まえて、より具体的な研修等により今後のサービスの質の向上に役立てていきます。利用者様からの時間や曜日、ヘルパー変更希望には、ご本人様とのコミュニケーションをしっかりとる事により不安の解消や満足度の向上に努めていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      |     | 19.4 | 3     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 0.5  | 12    |
| 3 口こみ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。             | 1   | 2.7  | 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。 |     | 0.7  | 11    |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 2   | 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。             |     | 8.1  | 6     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      | 3   | 1.4  | 10    |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 1.8  | 9     |
| 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。         | 4   | 8.6  | 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。       |     | 19.6 | 2     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 5   | 21.4 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名         |
|------------|--------------|
| 2371403532 | 訪問介護事業所 幸の運び |

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| 問   | 内容   | 事業者自己評価 |      | ユーザー(利用者)評価 |      |
|-----|--|---------|------|-------------|------|
|     |  | 自社結果    | 全体平均 | 自社結果        | 全体平均 |
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 5       | 4.4  | 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       | 4.4  | 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       | 4.5  | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4       | 4.4  | 4.3         | 4.4  |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4       | 4.2  | 4.3         | 4.3  |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5       | 4.4  | 4.4         | 4.4  |
| 問7  | 訪問介護事業所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         | 4.4  |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5       | 4.6  | 4.0         | 4.3  |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 3       | 4.3  | 4.5         | 4.7  |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4       | 4.2  | 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       | 4.1  | 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       | 4.1  | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4       | 4.1  | 4.2         | 4.3  |
| 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？   | 3       | 4.0  | 4.0         | 4.4  |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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       | 4.0  | 4.1         | 4.3  |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4       | 4.1  | 4.3         | 4.4  |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4       | 4.1  | 4.2         | 4.3  |
| 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       | 4.1  | 4.0         | 4.2  |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4       | 4.1  | 4.2         | 4.3  |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 32    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 91.4% | 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 | 68.8% | 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。

契約時の説明を専門的な言葉をなるべく使わず、わかりやすい表現を意識していく。担当者会議、契約と同日に行なうことが多く、時間が長くなることや他事業所との関係でペースが早くなってしまうことが度々あったので、日程調整時に時間に余裕が取れる日時をお願いすることを心がけていきます。丁寧な説明をするため、契約日と担当者会議が違う日になることも提案していくようにします。事業所内、外の研修で事故対応の内容を組み入れていきます。

## 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。                      |     | 17.4 | 2     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 4.3  | 11    |
| 3 口こみ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。             |     | 0.4  | 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。 |     | 6.8  | 5     |
| 7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。                         |     | 5.1  | 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   | 6.8  | 5     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 5.1  | 8     |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 5.1  | 8     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            | 4   | 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。         | 5   | 7.2  | 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。       | 3   | 13.2 | 3     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 1   | 22.6 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名      |
|------------|-----------|
| 2371500014 | 快適ライフセンター |

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| 問   | 内容   | 事業者自己評価 |      | ユーザー(利用者)評価 |      |
|-----|--|---------|------|-------------|------|
|     |  | 自社結果    | 全体平均 | 自社結果        | 全体平均 |
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 5       | 4.4  | 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       | 4.4  | 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は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？  | 5       | 4.5  | 4.0         | 4.1  |
| 問4  | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5       | 4.4  | 4.1         | 4.4  |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 5       | 4.2  | 4.6         | 4.3  |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5       | 4.4  | 4.4         | 4.4  |
| 問7  | 訪問介護事業所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         | 4.4  |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5       | 4.6  | 4.5         | 4.3  |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4       | 4.3  | 4.6         | 4.7  |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 3       | 4.2  | 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       | 4.1  | 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       | 4.1  | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 5       | 4.1  | 4.4         | 4.3  |
| 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？   | 3       | 4.0  | 3.9         | 4.4  |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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       | 4.0  | 4.3         | 4.3  |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 5       | 4.1  | 4.6         | 4.4  |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4       | 4.1  | 4.3         | 4.3  |
| 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       | 4.1  | 4.3         | 4.2  |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4       | 4.1  | 4.4         | 4.3  |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 34.1% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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。

サービス提供責任者の責務を今一度指導し、定期的にご利用者様のお宅へ訪問し、意見等話し合う時間を増やしていく。重要事項説明書の内容を再度確認し、ご利用者様にご理解をいただく説明を行っていく。ヘルパーの節度や態度を見直し、ご利用者様に安心してサービスを受けていただけるよう、定期的に研修を開き改善していく。ご利用者様にユーザー評価の結果を参照し、事業所と利用者の意識の差について、今後もヘルパーに対する安心感や信頼感を持っていただけるよう業務に努めていく。

## 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。                      | 3   | 15.6 | 2     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 3.6  | 12    |
| 3 口こみ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。             |     | 4.0  | 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。 | 5   | 6.7  | 8     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            |     | 7.1  | 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。             |     | 5.8  | 9     |
| 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。                                 |     | 8.4  | 5     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            | 2   | 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。         | 4   | 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。       |     | 8.9  | 4     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 1   | 18.2 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 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？  | 4 | 4.4 | 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4 | 4.4 | 4.4 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4 | 4.2 | 4.2 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 4 | 4.4 | 4.4 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5 | 4.6 | 4.7 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5 | 4.3 | 4.8 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 3 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 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 | 4.5 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 4.4 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.3 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 14.3% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 26    | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。     |
| 評価票の回収率 | 86.7% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。   |

## 3.事業者のコメント

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

今回のお客様からのご意見の中に信頼できる、時間に正確など好意的なご意見をいただきました。ただお客様の希望に添えない制度上のこともあります。それについては、他の方法を相談させていただきたいと思います。今後も誠意をもって対応させていただ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。                      | 4   | 14.7 | 2     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 1.3  | 14    |
| 3 口こみ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。                                |     | 5.4  | 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。             |     | 3.5  | 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。 |     | 6.4  | 5     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 2   | 5.1  | 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。             | 1   | 5.1  | 8     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 2.2  | 13    |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 3.8  | 10    |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 5.4  | 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。         | 5   | 11.2 | 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。       |     | 12.8 | 3     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 3   | 20.1 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 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？  | 5 | 4.4 | 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5 | 4.4 | 4.4 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 5 | 4.2 | 4.2 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5 | 4.4 | 4.3 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5 | 4.6 | 3.3 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5 | 4.3 | 4.7 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 5 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 5 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 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 | 4.3 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 4.2 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 5 | 4.1 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 5 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.2 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 5 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 25.6% | 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 | 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。

事業者と利用者の意識の差を埋めるよう努力していきます。スタッフに対して指導もしっかりと行っていき質の高いサービスを提供できるよう努めていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 1   | 19.7 | 1     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 1.2  | 14    |
| 3 口こみ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。                                |     | 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。             | 5   | 11.1 | 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  | 8     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            |     | 4.9  | 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   | 10.2 | 4     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 1.6  | 13    |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 3.3  | 11    |
| 11 サービス内容が充実していること。                            | 2   | 7.8  | 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。         |     | 7.4  | 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。       |     | 6.6  | 7     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 4   | 15.6 | 2     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 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？  | 3 | 4.4 | 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 3 | 4.4 | 4.2 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 5 | 4.2 | 4.4 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5 | 4.4 | 4.3 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5 | 4.6 | 4.4 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 3 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 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 | 4.4 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 4.5 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 5 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.3 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 14.2% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 24    | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。     |
| 評価票の回収率 | 80.0% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。   |

## 3.事業者のコメント

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

今回の評価結果を受け自己評価との違いを確認した結果、主に契約時の対応が不十分であることが分かりました。特に苦情受付窓口や個人情報保護の説明について、ご家族の理解は頂けているようですが、肝心なご利用者本人の説明が不足してました。今までも、苦情窓口については重要事項説明書に記載し、個人情報保護については重要事項説明書と別紙同意書も頂いています。署名を頂ければいいという考えではなく、今後はご家族も含め利用者ご本人の状態に合わせ、理解し納得いただけるように口頭での説明も行っていきます。また、サービスについてのご利用者本人の評価を受け、ヘルパーの専門知識や技術力が向上できる様な研修を行っていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 1   | 12.3 | 3     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 0.3  | 13    |
| 3 口こみで評判が良いと言われること。                            |     | 0.3  | 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。             | 5   | 3.2  | 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。 |     | 6.5  | 8     |
| 7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。                           |     | 9.7  | 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   | 6.2  | 9     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 6.8  | 7     |
| 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。                            |     | 10.7 | 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。         | 4   | 14.9 | 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。                      | 2   | 15.3 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 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？  | 5 | 4.4 | 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？   | 5 | 4.4 | 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？  | 5 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4 | 4.4 | 4.0 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4 | 4.2 | 3.9 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5 | 4.4 | 4.0 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5 | 4.6 | 3.7 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 5 | 4.2 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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？  | 5 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 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 | 3.7 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 3.8 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 5 | 4.1 | 4.2 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4 | 4.1 | 3.9 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 3.7 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 5 | 4.1 | 4.1 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 10    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 50.0% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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。

貴重なご意見・ご感想ありがとうございました。より良いサービス向上の為スタッフ一同共有し、ご利用者様やご家族様には今まで以上に満足して頂けるように改善していきたいと思っております。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      |     | 14.0 | 3     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 0.8  | 11    |
| 3 口こみで評判が良いと言われること。                            | 3   | 3.9  | 8     |
| 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   | 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。 |     | 0.0  | 12    |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            |     | 10.1 | 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。             | 5   | 9.3  | 6     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 10.9 | 4     |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 3.9  | 8     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 3.1  | 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。         |     | 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。       | 4   | 15.5 | 2     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 1   | 19.4 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 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 |

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| 事業者自己評価   | 全体平均 | ユーザー(利用者)評価 |      |     |
|---|------|-------------|------|-----|
|   |      | 自社結果        | 全体平均 |     |
| 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 3    | 4.4         | 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    | 4.4         | 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    | 4.5         | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4    | 4.4         | 4.9  | 4.4 |
| 問5 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 3    | 4.2         | 4.5  | 4.3 |
| 問6 ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 3    | 4.4         | 4.5  | 4.4 |
| 問7 訪問介護事業所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  | 4.4 |
| 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5    | 4.6         | 4.0  | 4.3 |
| 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5    | 4.3         | 4.8  | 4.7 |
| 問10 ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？  | 5    | 4.2         | 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    | 4.1         | 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    | 4.1         | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？   | 4    | 4.1         | 4.5  | 4.3 |
| 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         | 4.7  | 4.4 |
| 問16 サービスの内容は、ご本人やご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    | 4.0         | 4.7  | 4.3 |
| 問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？   | 4    | 4.1         | 4.5  | 4.4 |
| 問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                   | 3    | 4.1         | 4.5  | 4.3 |
| 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    | 4.1         | 4.4  | 4.2 |
| 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？   | 4    | 4.1         | 4.6  | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 65.2% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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。

励ましのお言葉、温かいお言葉をいただき、誠にありがとうございました。サービス内容的に平均点は頂いていますが、更に改善していく為に、ヘルパーの質、技術の向上の為に、研修等を重ねていきます。今後更に、ご利用者様、ご家族の方が満足していただける様に、お一人お一人のニーズに対応し、皆様から信頼される事業所を目指していきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 2   | 21.4 | 1     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 1.4  | 12    |
| 3 口こみで評判が良いと言われること。                            |     | 2.4  | 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。             |     | 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。 |     | 4.3  | 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。             | 5   | 4.3  | 7     |
| 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。                                 |     | 3.3  | 9     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 6.7  | 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   | 12.9 | 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。       | 3   | 12.9 | 3     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 1   | 16.2 | 2     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名     |
|------------|----------|
| 2371500519 | 夢のぼけっと名東 |

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

|     |  |   |     |     |     |
|-----|--|---|-----|-----|-----|
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 4 | 4.4 | 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 3 | 4.4 | 4.0 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 3 | 4.2 | 3.9 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 4 | 4.4 | 4.1 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 3 | 4.6 | 3.0 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 3 | 4.3 | 4.1 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4 | 4.1 | 3.9 | 4.3 |
| 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 | 3.8 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 3.8 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 3.9 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4 | 4.1 | 3.9 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 3.9 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 3 | 4.1 | 3.9 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |        |   |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数  | 30     | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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。

今回もたくさんの貴重なご意見をいただきました。ありがとうございます。またご家族の方のご意見もいただき、ありがとうございます。貴重なご意見を無駄にせず、スタッフでしっかりと受け止め、今後のサービスに生かしていきたいと思えます。これからもより一層、質の高いケアを行えるよう努力していくと共に、ご利用者様の素敵な笑顔を見られるよう支援していきたいと思えます。本当に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。                      | 1   | 22.9 | 1     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 6.8  | 7     |
| 3 口こみで評判が良いと言われること。                            |     | 1.5  | 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。             |     | 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。 |     | 3.4  | 9     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 2   | 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。             |     | 10.2 | 4     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 2.0  | 10    |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 | 5   | 1.5  | 11    |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 4.9  | 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。         | 4   | 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。       |     | 1.5  | 11    |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 3   | 18.0 | 2     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 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 |

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| 問   | 内容   | 事業者自己評価 |      | ユーザー(利用者)評価 |      |
|-----|--|---------|------|-------------|------|
|     |  | 自社結果    | 全体平均 | 自社結果        | 全体平均 |
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 4       | 4.4  | 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       | 4.4  | 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       | 4.5  | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4       | 4.4  | 4.6         | 4.4  |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 5       | 4.2  | 4.8         | 4.3  |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5       | 4.4  | 4.4         | 4.4  |
| 問7  | 訪問介護事業所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         | 4.4  |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5       | 4.6  | 4.5         | 4.3  |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4       | 4.3  | 4.9         | 4.7  |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4       | 4.2  | 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       | 4.1  | 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       | 4.1  | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4       | 4.1  | 4.5         | 4.3  |
| 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  | 4.9         | 4.4  |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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       | 4.0  | 4.6         | 4.3  |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4       | 4.1  | 4.9         | 4.4  |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4       | 4.1  | 4.8         | 4.3  |
| 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       | 4.1  | 4.8         | 4.2  |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4       | 4.1  | 4.6         | 4.3  |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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 | 18.9% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 9     | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。     |
| 評価票の回収率 | 90.0% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。   |

## 3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価も、利用者様から高い評価をいただき、嬉しく思っております。契約書と重要事項説明書の説明や、苦情相談窓口の説明について覚えてみえなかった方がみえました。年数が経過している場合もあり当然の事かもしれません。今後、説明が必要な事が起こった場合には、きちんと説明させて頂く事で対応させて頂こうと考えています。自由記載欄では、感謝していただいているコメントもありましたが、「時々後始末がしてない事がある」という記載もありました。ヘルパーとして注意が必要な点ですので、毎回の退出時に後始末忘れなくサービスを終了できるよう、スタッフ全員が注意するようにします。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 1   | 22.2 | 1     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 0.0  | 12    |
| 3 口こみ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   | 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。 |     | 5.9  | 7     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 2   | 3.7  | 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。             |     | 16.3 | 3     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 1.5  | 11    |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 3.0  | 9     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 3.0  | 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。         | 5   | 10.4 | 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。       |     | 8.1  | 5     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 4   | 19.3 | 2     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 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 | 4.4 | 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4 | 4.4 | 5.0 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4 | 4.2 | 5.0 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 4 | 4.4 | 5.0 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 5.0 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5 | 4.6 | 5.0 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5 | 4.3 | 5.0 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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？  | 4 | 4.1 | 5.0 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4 | 4.1 | 5.0 | 4.3 |
| 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、ご本人やご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 | 4.0 | 5.0 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 5.0 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4 | 4.1 | 5.0 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 5.0 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4 | 4.1 | 5.0 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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 | 1      | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。     |
| 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。

|   |
|---|
| <p>評価結果では、事業所自己評価よりユーザー評価の方が各項目とも点数を高く評価していただきました。ただ、これに過信することなく謙虚に受け止めて、引続きサービスの質の向上を目指します。また、サービスを提供する上で重要だと思うものの順位については、事業所自己評価の第2位と、ユーザーが求めていると第2位との大きな差がありました。ユーザーのご意見では、「サービス内容が充実していること」を重視されていたので、早速現在の訪問介護サービスの内容を再度見直して、現ニーズとサービス内容を再度確認と調整をすることで、更に充実したサービスを提供できるよう精査して参ります。</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。                      | 2   | 0.0  | 6     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 0.0  | 6     |
| 3 口こみで評判が良いと言われること。                            |     | 0.0  | 6     |
| 4 事業所の知名度が高いこと。                                |     | 0.0  | 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。             | 5   | 20.0 | 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。 |     | 0.0  | 6     |
| 7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。                         |     | 0.0  | 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。             |     | 0.0  | 6     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 13.3 | 4     |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 0.0  | 6     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 26.7 | 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。         | 3   | 0.0  | 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。       | 4   | 6.7  | 5     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 1   | 33.3 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名           |
|------------|----------------|
| 2371502960 | グランド・ケア訪問介護事業所 |

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| 問   | 事業者自己評価  | ユーザー(利用者)評価 |      |     |     |
|-----|--|-------------|------|-----|-----|
|     |  | 自社結果        | 全体平均 |     |     |
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 5           | 4.4  | 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           | 4.4  | 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           | 4.5  | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5           | 4.4  | 4.0 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 5           | 4.2  | 4.3 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5           | 4.4  | 4.4 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5           | 4.6  | 4.5 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5           | 4.3  | 4.5 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 5           | 4.2  | 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           | 4.1  | 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           | 4.1  | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4           | 4.1  | 4.5 | 4.3 |
| 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  | 4.2 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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           | 4.0  | 4.2 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 5           | 4.1  | 4.3 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 5           | 4.1  | 4.3 | 4.3 |
| 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           | 4.1  | 4.1 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4           | 4.1  | 4.3 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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 | 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。

・とても良い評価をいただきまして、ありがとうございます。・利用者様やご家族様のお気持ちに寄り添い、不快感を抱かれる事のないよう、これからも心がけて参ります。・制服につきましては、いただいた貴重なご意見を参考にさせていただきます、スタッフと相談しながら改善に努めたいと思います。

## 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。                      | 3   | 18.4 | 2     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 1.5  | 12    |
| 3 口こみで評判が良いと言われること。                            |     | 2.0  | 11    |
| 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。             |     | 6.7  | 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。 |     | 0.3  | 14    |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 4   | 7.3  | 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。             |     | 7.0  | 6     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 5.0  | 9     |
| 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。                            | 1   | 10.8 | 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   | 5.8  | 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。       |     | 11.4 | 3     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 2   | 19.3 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名       |
|------------|------------|
| 2371600038 | 天白区介護保険事業所 |

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| 問   | 内容   | 事業者自己評価 |      | ユーザー(利用者)評価 |      |
|-----|--|---------|------|-------------|------|
|     |  | 自社結果    | 全体平均 | 自社結果        | 全体平均 |
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 4       | 4.4  | 4.1         | 4.1  |
| 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       | 4.4  | 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       | 4.5  | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4       | 4.4  | 4.7         | 4.4  |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 4       | 4.2  | 4.6         | 4.3  |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 4       | 4.4  | 4.3         | 4.4  |
| 問7  | 訪問介護事業所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         | 4.4  |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 4       | 4.6  | 5.0         | 4.3  |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4       | 4.3  | 4.9         | 4.7  |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4       | 4.2  | 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       | 4.1  | 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       | 4.1  | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4       | 4.1  | 4.4         | 4.3  |
| 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、ご本人やご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       | 4.0  | 4.1         | 4.3  |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4       | 4.1  | 4.6         | 4.4  |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4       | 4.1  | 4.3         | 4.3  |
| 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       | 4.1  | 4.3         | 4.2  |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4       | 4.1  | 4.4         | 4.3  |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 30    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 11.7% | 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 | 25    | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。     |
| 評価票の回収率 | 83.3% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。   |

## 3.事業者のコメント

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

貴重なご意見の数々を賜り、誠にありがとうございます。全体的に良い評価を頂くことができたことは励みになります。若干評価が低かった「苦情受付窓口の説明」については契約時のみで無く、折に触れてご説明するよう心掛け、お客様にご理解いただけるよう努力いたします。また、認知症や感染予防など、介護の専門家としての知識や技術の向上のため、毎年研修をしておりますが、さらに研鑽を深めて参ります。今回の評価に加え、日頃皆様からお寄せいただくお言葉は私たちの大きな力となります。今後もお客様、ご家族様の思いを尊重し、信頼される事業所を目指して、職員一同さらに精進してまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 2   | 16.2 | 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 口こみ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。                                |     | 2.0  | 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。             |     | 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。 |     | 10.7 | 4     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 4   | 8.7  | 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。             |     | 5.9  | 8     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 0.0  | 12    |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 7.9  | 7     |
| 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。         | 5   | 9.9  | 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。       | 3   | 11.5 | 3     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 1   | 17.0 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 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？  | 5 | 4.4 | 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5 | 4.4 | 4.4 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 3 | 4.2 | 4.5 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 4 | 4.4 | 4.5 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5 | 4.6 | 4.8 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 3 | 4.3 | 4.9 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 3 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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？   | 2 | 4.0 | 4.4 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 4.2 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 3 | 4.1 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 3 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.3 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 3 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

## 3.事業者のコメント

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

ユーザー評価にご協力をいただきありがとうございました。この結果は、自分たちが振り返ることができ、今後、改善していく上でとても貴重な意見を頂けてありがたく思います。サービスを提供する上で重要だと思うものの1番多い意見が、サービスを生活が向上することでした。生活が向上するには、ヘルパーの技量が問われます。ヘルパーの知識や技術の向上をしていくように勉強会や研修をして、風通しのいい選ばれる事業所で行きたいと思えます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。                      | 1   | 18.4 | 1     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 0.7  | 13    |
| 3 口こみで評判が良いと言われること。                            | 4   | 0.7  | 13    |
| 4 事業所の知名度が高いこと。                                |     | 2.6  | 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。             |     | 6.2  | 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。 |     | 5.6  | 9     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            |     | 8.9  | 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。             |     | 7.2  | 5     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 4.9  | 10    |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 | 5   | 4.3  | 11    |
| 11 サービス内容が充実していること。                            | 2   | 5.9  | 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。         |     | 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。       |     | 7.2  | 5     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 3   | 14.4 | 2     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名            |
|------------|-----------------|
| 2371600715 | あたたかい心相生山ケアセンター |

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

|     |  |   |     |     |     |
|-----|--|---|-----|-----|-----|
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 5 | 4.4 | 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？   | 5 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 5 | 4.4 | 4.5 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 5 | 4.2 | 4.6 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 5 | 4.4 | 4.5 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 5 | 4.6 | 4.5 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 5 | 4.3 | 4.9 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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？   | 3 | 4.0 | 4.5 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 4.3 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.2 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 26    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 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 | 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 | 46.2% | 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。

まず、ご回答くださったご利用者の皆様、ご協力ありがとうございます。貴重なご意見を頂き今後もご利用者様の気持ちに寄り添える職員、ヘルパーさんと会議、研修を通して共通認識を深めていきます。又、ご利用者様一人ひとりへのサービス内容の理解を深め統一のあるケアを提供できるよう努めていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 2   | 16.8 | 2     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 0.0  | 13    |
| 3 口こみ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。                                |     | 1.4  | 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。             | 5   | 2.8  | 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。 |     | 3.5  | 7     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 4   | 3.5  | 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。             |     | 7.0  | 6     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 2.8  | 9     |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 1.4  | 11    |
| 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。         | 3   | 11.2 | 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。       |     | 12.6 | 3     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 1   | 28.0 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果 全体平均 自社結果 全体平均

|     |  |   |     |     |     |
|-----|--|---|-----|-----|-----|
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 4 | 4.4 | 3.9 | 4.1 |
| 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 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4 | 4.4 | 4.3 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 3 | 4.2 | 4.0 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 4 | 4.4 | 4.2 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | * | 4.6 | *   | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 3 | 4.3 | 4.7 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 3.8 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4 | 4.1 | 4.0 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 3.8 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 4 | 4.1 | 4.0 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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 | 9     | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。     |
| 評価票の回収率 | 60.0% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。   |

## 3.事業者のコメント

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

今年も多く項目において高い評価をいただきましたことを、職員一同感謝申し上げます。一方で、「契約書・重要事項の説明について」と「自立支援の考え方に基づいたサービスの提供」については、利用者評価が事業者評価を下回る結果となりました。契約書・重要事項説明書につきましては、書面の内容を更に分かりやすく記述した案内資料を作成し、イラスト等を用いながら丁寧な説明を行うよう心がけております。また、「自立支援の考え方に基づいたサービスの提供」につきましては、“共に行う”動作を積極的に促すと共に、ケアマネジャーを始めとする関連職種間の情報共有を蜜にすることで今後も継続して取り組んでいく所存です。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|--|-----|-------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 4   | 29.4  | 1     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 5.0   | 7     |
| 3 口こみ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   | 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。 |     | 12.6  | 2     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            |     | 8.4   | 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。             | 3   | 11.8  | 3     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      | 5   | 3.4   | 9     |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 9.2   | 4     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            |     | 2.5   | 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。         | 2   | 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。       |     | 3.4   | 9     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 1   | 7.6   | 6     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 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 |      |
|---------|------|-------------|------|
| 自社結果    | 全体平均 | 自社結果        | 全体平均 |

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

|     |  |   |     |     |     |
|-----|--|---|-----|-----|-----|
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 3 | 4.4 | 4.1 | 4.1 |
| 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 | 4.4 | 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？  | 3 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4 | 4.4 | 4.2 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 3 | 4.2 | 4.1 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 4 | 4.4 | 4.5 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 4 | 4.6 | 4.4 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 3 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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？  | 3 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 3 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 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 | 4.4 | 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、ご本人やご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 | 4.0 | 4.3 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.2 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 3 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |        |   |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数  | 30     | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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 | 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。

苦情受付窓口の説明や個人情報についての説明が不十分であった。契約時には十分時間をとってご理解頂けるよう説明致します。

## 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。                      | 1   | 13.3 | 3     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 8.6  | 6     |
| 3 口こみ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。                                |     | 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。             |     | 7.6  | 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。 |     | 1.4  | 10    |
| 7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。                           |     | 0.0  | 13    |
| 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   | 10.0 | 5     |
| 9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。                      |     | 1.4  | 10    |
| 10 利用料金が適正なこと。                                 |     | 12.4 | 4     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            | 3   | 14.3 | 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。         |     | 7.1  | 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。       | 4   | 6.7  | 9     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 2   | 16.2 | 1     |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

| 事業者番号      | 事業者名           |
|------------|----------------|
| 2371602687 | ケアライフ スウィートホーム |

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

|     |  |   |     |     |     |
|-----|--|---|-----|-----|-----|
| 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？  | 3 | 4.4 | 4.5 | 4.1 |
| 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 | 4.4 | 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？  | 3 | 4.5 | 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？                                       | 4 | 4.4 | 4.6 | 4.4 |
| 問5  | 訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？  | 3 | 4.2 | 4.5 | 4.3 |
| 問6  | ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？ | 3 | 4.4 | 4.7 | 4.4 |
| 問7  | 訪問介護事業所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 | 4.4 |
| 問8  | 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？  | 4 | 4.6 | 4.7 | 4.3 |
| 問9  | ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？  | 4 | 4.3 | 5.0 | 4.7 |
| 問10 | ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？   | 4 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？  | 3 | 4.1 | 4.7 | 4.3 |
| 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 | 4.5 | 4.4 |
| 問16 | サービスの内容は、ご本人やご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 | 4.0 | 4.5 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？  | 3 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？                                    | 3 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |
| 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 | 4.1 | 4.3 | 4.2 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？  | 3 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

|         |       |   |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数  | 14    | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。   |
| 利用者の参加率 | 87.5% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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 | 92.9% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。   |

## 3.事業者のコメント

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

この度はご利用者様、ご家族様からたくさんのご意見を頂き誠にありがとうございます。今回のユーザー評価の結果に満足することなく、またその結果を真摯に受け止め会議や各種研修等を通じて今後より良い支援を提供できるよう職員一同精進して参りたいと思います。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

|  | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|--|-----|------|-------|
| 1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。                      | 1   | 12.9 | 2     |
| 2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。                       |     | 8.2  | 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。                                |     | 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。             |     | 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。 |     | 6.5  | 9     |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。                            | 3   | 2.4  | 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。             |     | 10.6 | 3     |
| 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。                                 |     | 7.6  | 7     |
| 11 サービス内容が充実していること。                            | 4   | 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。         | 5   | 5.9  | 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。       |     | 7.6  | 7     |
| 14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。                      | 2   | 15.3 | 1     |