

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(福祉用具貸与サービス)

事業者番号	事業者名
2370300168	陽だまりの家福祉用具貸与事業所

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	4.6	3.8	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？	5	4.4	3.5	4.2
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.8	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	5.0	4.7
問5	利用している福祉用具を選ぶ時にご本人やご家族の意向が尊重されましたか？	5	4.6	4.9	4.7
問6	事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか？	5	4.3	4.9	4.5
問7	福祉用具についての相談や質問があった時、事業所はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.9	4.7
問8	福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の希望する生活が出来るように配慮してくれましたか？	5	4.4	4.9	4.7
問9	福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか？	5	4.4	5.0	4.8
問10	福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	5.0	4.7
問11	導入する福祉用具は、適切な調整を行い、快適に生活が送れるようサービス提供をしてくれますか？	5	4.7	5.0	4.7
問12	福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか？	5	4.3	4.4	4.4
問13	福祉用具専門相談員は、福祉用具が使いやすいように定期的な確認をしてくれますか？	5	4.6	4.4	4.4
問14	福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか？	5	4.7	4.0	4.3
問15	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.4	4.4	4.5
問16	福祉用具を利用することで、希望した生活が過ごせていますか？	5	4.8	4.1	4.6
問17	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	4.6	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	4.4	4.5
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.7	4.3	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.6	5.0	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	8.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	23.3%	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。

共通設問の間1. 2. 3の事業所自己評価とご利用者評価での間に乖離が見られました。今後はより丁寧に分かりやすい説明を行うことで安心して福祉用具のご利用をしていただけるよう努めていきます。また評価に参加して頂きましたご利用者の件数が少なかった点について今後事業の目的や内容を理解していただけるような説明と協力をお願いしていきます。

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 福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。	■	18.8	1
2 口こみで評判が良いと言われること。		0.0	9
3 知名度が高いこと。		0.0	9
4 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		12.5	4
5 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。		18.8	1
6 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。	■	0.0	9
7 職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	9.4	5
8 利用料金が適正なこと。	■	9.4	5
9 福祉用具の品数が充実していること。		0.0	9
10 対応がはやいこと。		0.0	9
11 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。		9.4	5
12 アフターサービスが充実していること。		3.1	8
13 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	9
14 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.8	1

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(福祉用具貸与サービス)

事業者番号	事業者名
2370302891	株式会社フロンティア 名古屋営業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.4	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	4.2	4.2
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.7
問5	利用している福祉用具を選ぶ時にご本人やご家族の意向が尊重されましたか？	5	4.6	4.4	4.7
問6	事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか？	4	4.3	4.3	4.5
問7	福祉用具についての相談や質問があった時、事業所はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.4	4.7
問8	福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の希望する生活が出来るように配慮してくれましたか？	5	4.4	4.4	4.7
問9	福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか？	4	4.4	4.7	4.8
問10	福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.5	4.7
問11	導入する福祉用具は、適切な調整を行い、快適に生活が送れるようサービス提供をしてくれますか？	5	4.7	4.6	4.7
問12	福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか？	4	4.3	4.3	4.4
問13	福祉用具専門相談員は、福祉用具が使いやすいように定期的な確認をしてくれますか？	4	4.6	4.5	4.4
問14	福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか？	5	4.7	4.6	4.3
問15	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.4	4.6	4.5
問16	福祉用具を利用することで、希望した生活が過ごせていますか？	5	4.8	4.5	4.6
問17	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	4.6	4.7	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	4.4	4.5
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.7	4.1	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.6	4.4	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	1.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度評価結果を踏まえまして、自己評価とユーザー評価との差異があった項目の改善ですが、ご利用者が福祉用具を使用する事で快適な生活を過ごせ、福祉用具の取扱いやサービスについての説明をわかりやすく伝えるため、当社従業員への研修や社員同士のチェックを定期的実施しサービスの質を向上致します。また利用者評価コメントにて指摘を頂きましたアフター対応ですが、連絡がとりづらい方への対応と致しまして、当社にてリストを作成を行いまして、随時連絡を実施していきます。以上の事を行い、フロンティアとしてご利用者様へ、より良いサービスを提供していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。	■	15.7	1
2 口こみで評判が良いと言われること。		0.0	13
3 知名度が高いこと。		0.0	13
4 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		12.0	2
5 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 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.4	12
7 職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	9.6	5
8 利用料金が適正なこと。		10.8	4
9 福祉用具の品数が充実していること。		7.2	7
10 対応がはやいこと。	■	9.6	5
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	7.2	7
12 アフターサービスが充実していること。		3.6	11
13 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.8	9
14 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.0	2

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(福祉用具貸与サービス)

事業者番号	事業者名
2370500171	ビックママ

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.6	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	3.3	4.2
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.7	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.7
問5	利用している福祉用具を選ぶ時にご本人やご家族の意向が尊重されましたか？	5	4.6	4.4	4.7
問6	事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか？	4	4.3	4.1	4.5
問7	福祉用具についての相談や質問があった時、事業所はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.7
問8	福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の希望する生活が出来るように配慮してくれましたか？	4	4.4	4.4	4.7
問9	福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか？	4	4.4	4.5	4.8
問10	福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.2	4.7
問11	導入する福祉用具は、適切な調整を行い、快適に生活が送れるようサービス提供をしてくれますか？	4	4.7	4.3	4.7
問12	福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか？	4	4.3	3.9	4.4
問13	福祉用具専門相談員は、福祉用具が使いやすいように定期的な確認をしてくれますか？	4	4.6	3.7	4.4
問14	福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか？	4	4.7	3.8	4.3
問15	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.4	4.2	4.5
問16	福祉用具を利用することで、希望した生活が過ごせていますか？	4	4.8	4.2	4.6
問17	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	4.6	4.1	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	4.1	4.5
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.7	3.8	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.6	3.9	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	10.1%	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。

定期的な福祉用具の利用状況確認、メンテナンス訪問の徹底。初回契約時の分かりやすい説明の仕方のマニュアルの作成。利用経過中の満足度調査の遂行を徹底していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。	■	18.6	1
2 口こみで評判が良いと言われること。		1.2	12
3 知名度が高いこと。		0.0	14
4 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	8.1	5
5 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
6 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。		5.8	9
7 職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		3.5	10
8 利用料金が適正なこと。		11.6	3
9 福祉用具の品数が充実していること。		8.1	5
10 対応がはやいこと。	■	12.8	2
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		7.0	8
12 アフターサービスが充実していること。	■	1.2	12
13 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.3	11
14 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	11.6	3

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(福祉用具貸与サービス)

事業者番号	事業者名
2370600195	ヤガミホームヘルスセンター名古屋

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	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	5.0	4.2
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	5.0	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	5.0	4.7
問5	利用している福祉用具を選ぶ時にご本人やご家族の意向が尊重されましたか？	5	4.6	5.0	4.7
問6	事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか？	4	4.3	4.7	4.5
問7	福祉用具についての相談や質問があった時、事業所はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	5.0	4.7
問8	福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の希望する生活が出来るように配慮してくれましたか？	4	4.4	5.0	4.7
問9	福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか？	4	4.4	5.0	4.8
問10	福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	5.0	4.7
問11	導入する福祉用具は、適切な調整を行い、快適に生活が送れるようサービス提供をしてくれますか？	5	4.7	5.0	4.7
問12	福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか？	5	4.3	5.0	4.4
問13	福祉用具専門相談員は、福祉用具が使いやすいように定期的な確認をしてくれますか？	5	4.6	5.0	4.4
問14	福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか？	5	4.7	5.0	4.3
問15	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.4	5.0	4.5
問16	福祉用具を利用することで、希望した生活が過ごせていますか？	5	4.8	4.7	4.6
問17	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	4.6	4.3	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	5.0	4.5
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.7	5.0	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.6	5.0	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	4.5%	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	3	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	10.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者様の安心と安全を考慮し、よりよい暮らしのお手伝いをしていきます。

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 福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。	■	13.3	1
2 口こみで評判が良いと言われること。		0.0	11
3 知名度が高いこと。		0.0	11
4 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		13.3	1
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.7	6
6 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		13.3	1
7 職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.7	6
8 利用料金が適正なこと。	■	6.7	6
9 福祉用具の品数が充実していること。	■	6.7	6
10 対応がはやいこと。	■	6.7	6
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		13.3	1
12 アフターサービスが充実していること。	■	0.0	11
13 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
14 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		13.3	1

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(福祉用具貸与サービス)

事業者番号	事業者名
2370800571	オアシスセンター

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.7	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	4.2	4.2
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	5.0	4.7
問5	利用している福祉用具を選ぶ時にご本人やご家族の意向が尊重されましたか？	4	4.6	4.7	4.7
問6	事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか？	4	4.3	4.5	4.5
問7	福祉用具についての相談や質問があった時、事業所はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	5.0	4.7
問8	福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の希望する生活が出来るように配慮してくれましたか？	4	4.4	4.8	4.7
問9	福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか？	4	4.4	4.9	4.8
問10	福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.9	4.7
問11	導入する福祉用具は、適切な調整を行い、快適に生活が送れるようサービス提供をしてくれますか？	4	4.7	4.8	4.7
問12	福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか？	4	4.3	4.5	4.4
問13	福祉用具専門相談員は、福祉用具が使いやすいように定期的な確認をしてくれますか？	4	4.6	4.3	4.4
問14	福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか？	4	4.7	4.3	4.3
問15	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.4	4.8	4.5
問16	福祉用具を利用することで、希望した生活が過ごせていますか？	4	4.8	4.8	4.6
問17	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	4.6	4.8	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	4.8	4.5
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.7	4.8	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.6	4.6	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	85.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>各スタッフの高い技術習得につながる研修の機会を確保し、専門職として成長する職場環境の整備をよりすすめてまいります。自宅での生活をより安心して継続的なものにするため、各専門職の情報の連携に努め、ご利用者様の生活機能の維持・向上に貢献できるサービス提供を目指します。在宅療養を支援するため、医療機関等との情報連携と地域全体でのチームケアの構築に務め、地域包括ケア推進に尽力いたします。</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 福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。	■	18.8	1
2 口こみで評判が良いと言われること。		1.4	12
3 知名度が高いこと。		0.0	14
4 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.7	3
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		8.7	3
6 個人情報や絶対外にもらさないこと。		1.4	12
7 職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.2	9
8 利用料金が適正なこと。		8.7	3
9 福祉用具の品数が充実していること。	■	8.7	3
10 対応がはやいこと。	■	8.7	3
11 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。	■	8.7	3
12 アフターサービスが充実していること。		4.3	10
13 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.9	11
14 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	11.6	2

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(福祉用具貸与サービス)

事業者番号	事業者名
2371000601	株式会社ヤマシタコーポレーション名古屋ショールーム

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？	4	4.6	4.8	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	4.5	4.2
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.8	4.7
問5	利用している福祉用具を選ぶ時にご本人やご家族の意向が尊重されましたか？	4	4.6	4.8	4.7
問6	事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか？	5	4.3	4.8	4.5
問7	福祉用具についての相談や質問があった時、事業所はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.8	4.7
問8	福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の希望する生活が出来るように配慮してくれましたか？	4	4.4	4.8	4.7
問9	福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか？	5	4.4	4.9	4.8
問10	福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.8	4.7
問11	導入する福祉用具は、適切な調整を行い、快適に生活が送れるようサービス提供をしてくれますか？	4	4.7	4.8	4.7
問12	福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか？	4	4.3	4.8	4.4
問13	福祉用具専門相談員は、福祉用具が使いやすいように定期的な確認をしてくれますか？	5	4.6	4.9	4.4
問14	福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか？	5	4.7	4.9	4.3
問15	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.4	4.8	4.5
問16	福祉用具を利用することで、希望した生活が過ごせていますか？	5	4.8	4.8	4.6
問17	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	4.6	4.9	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	4.8	4.5
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.7	4.7	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.6	4.9	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	2.6%	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	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。

福祉用具サービスを通じて、満足いただけていない方が見えることがわかりました。当社のサービスをご利用いただいているお客様全てご満足いただけるよう、今後もより利用者様、ご家族様の立場にたち、プロの立場から利用者様の生活を支援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 福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。	■	17.1	1
2 口こみで評判が良いと言われること。		0.0	13
3 知名度が高いこと。		0.0	13
4 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		11.8	4
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.9	6
6 個人情報や絶対外にもらさないこと。		1.3	11
7 職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	11.8	4
8 利用料金が適正なこと。		6.6	7
9 福祉用具の品数が充実していること。		3.9	9
10 対応がはやいこと。	■	6.6	7
11 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
12 アフターサービスが充実していること。		1.3	11
13 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	■	3.9	9
14 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		14.5	2

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (福祉用具貸与サービス)

事業者番号	事業者名
2371200334	株式会社フリーベル東海福祉用具センター

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
------------------	------------------	------------------	------------------

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	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？	5	4.4	5.0	4.2
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.8	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	5.0	4.7
問5 利用している福祉用具を選ぶ時にご本人やご家族の意向が尊重されましたか？	4	4.6	4.8	4.7
問6 事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか？	4	4.3	4.6	4.5
問7 福祉用具についての相談や質問があった時、事業所はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.9	4.7
問8 福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の希望する生活が出来るように配慮してくれましたか？	5	4.4	4.9	4.7
問9 福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか？	5	4.4	4.8	4.8
問10 福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.9	4.7
問11 導入する福祉用具は、適切な調整を行い、快適に生活が送れるようサービス提供をしてくれますか？	5	4.7	4.9	4.7
問12 福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか？	4	4.3	4.7	4.4
問13 福祉用具専門相談員は、福祉用具が使いやすいように定期的な確認をしてくれますか？	4	4.6	4.7	4.4
問14 福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか？	4	4.7	4.5	4.3
問15 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.4	4.1	4.5
問16 福祉用具を利用することで、希望した生活が過ごせていますか？	5	4.8	4.9	4.6
問17 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	4.6	4.8	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.3	4.8	4.5
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.7	4.7	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.6	4.9	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

ご利用者様とご家族様が理想とされている日常生活を送っていただくために、福祉用具選定を行う取り組みはもちろんのことですが、お使いいただいている福祉用具をより安心して使っていただけるよう訪問や点検が行えるように取り組んで参ります。また、身だしなみにも気を使っていけるようにしたいです。

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 福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。	■	15.4	1
2 口こみで評判が良いと言われること。		0.0	13
3 知名度が高いこと。		0.0	13
4 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.8	8
5 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	4
6 個人情報や絶対外にもらさないこと。	■	2.9	11
7 職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.8	10
8 利用料金が適正なこと。	■	11.5	3
9 福祉用具の品数が充実していること。		1.9	12
10 対応がはやいこと。		9.6	5
11 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	7
12 アフターサービスが充実していること。		9.6	5
13 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.8	8
14 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.4	1

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (福祉用具貸与サービス)

事業者番号	事業者名
2371200631	コミュニティケアサービス

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	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？	5	4.4	3.8	4.2
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.7
問5 利用している福祉用具を選ぶ時にご本人やご家族の意向が尊重されましたか？	4	4.6	4.6	4.7
問6 事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか？	4	4.3	4.4	4.5
問7 福祉用具についての相談や質問があった時、事業所はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.4	4.7
問8 福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の希望する生活が出来るように配慮してくれましたか？	4	4.4	4.5	4.7
問9 福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか？	4	4.4	4.6	4.8
問10 福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.7
問11 導入する福祉用具は、適切な調整を行い、快適に生活が送れるようサービス提供をしてくれますか？	5	4.7	4.6	4.7
問12 福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか？	4	4.3	4.2	4.4
問13 福祉用具専門相談員は、福祉用具が使いやすいように定期的な確認をしてくれますか？	5	4.6	4.4	4.4
問14 福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか？	5	4.7	4.0	4.3
問15 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.4	4.5	4.5
問16 福祉用具を利用することで、希望した生活が過ごせていますか？	5	4.8	4.6	4.6
問17 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	4.6	4.2	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.3	4.1	4.5
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.7	3.8	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.6	4.1	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	15.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

自社評価とユーザー評価において、重要と思われることはほぼ一致していましたが、ユーザー評価3位の「料金が適正なこと」に対して、当社として改めて認識し適切な料金にてご説明、納得していただけるよう努めていきます。介護保険における福祉用具の役割をしっかりと理解し、利用者様の「生活の向上」を最大の目標とする方針を継続して、これからも努力してまいります。また、日ごろから顔の見える関係作りを大切にし、多職種連携を図り、より良いサービスを提供できるよう努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。	■	14.8	1
2 口こみで評判が良いと言われること。		0.0	13
3 知名度が高いこと。		0.0	13
4 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	11.4	3
5 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	6
6 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。	■	3.4	11
7 職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.7	9
8 利用料金が適正なこと。		11.4	3
9 福祉用具の品数が充実していること。		6.8	7
10 対応がはやいこと。		10.2	5
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	12.5	2
12 アフターサービスが充実していること。		5.7	9
13 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.3	12
14 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		6.8	7

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(福祉用具貸与サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	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？	5	4.4	4.5	4.2
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.7
問5	利用している福祉用具を選ぶ時にご本人やご家族の意向が尊重されましたか？	5	4.6	4.8	4.7
問6	事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか？	5	4.3	4.6	4.5
問7	福祉用具についての相談や質問があった時、事業所はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.8	4.7
問8	福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の希望する生活が出来るように配慮してくれましたか？	5	4.4	4.8	4.7
問9	福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか？	5	4.4	4.8	4.8
問10	福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	4.7
問11	導入する福祉用具は、適切な調整を行い、快適に生活が送れるようサービス提供をしてくれますか？	5	4.7	4.6	4.7
問12	福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか？	5	4.3	4.5	4.4
問13	福祉用具専門相談員は、福祉用具が使いやすいように定期的な確認をしてくれますか？	5	4.6	4.3	4.4
問14	福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか？	5	4.7	4.3	4.3
問15	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.4	4.5	4.5
問16	福祉用具を利用することで、希望した生活が過ごせていますか？	5	4.8	4.5	4.6
問17	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	4.6	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.3	4.5	4.5
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.7	4.2	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.6	4.5	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	14.3%	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。

契約書や重要事項の説明が事務的にならないよう分かりやすく説明ができる様に今までよりも注意していきたいと思えます。また各福祉用具専門相談員が変化していく福祉用具を利用して頂く方に適切な物が紹介ができ、選定ができる様に尚且つ不安なくご使用して頂ける様にしていきたいと思えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。	■	14.6	1
2 口こみで評判が良いと言われること。		0.0	13
3 知名度が高いこと。		0.0	13
4 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.7	6
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	10.7	4
6 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		4.9	9
7 職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.8	8
8 利用料金が適正なこと。		9.7	5
9 福祉用具の品数が充実していること。		4.9	9
10 対応がはやいこと。	■	14.6	1
11 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。	■	8.7	6
12 アフターサービスが充実していること。	■	2.9	11
13 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.0	12
14 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		12.6	3