

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0100066	かがやき

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	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？	5	4.6	4.2	4.0
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.0	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、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	4.3	3.8	4.3
問6	スタッフの業務には、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	4.5	4.2	4.3
問7	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	4.6	4.2	4.5
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、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	スタッフは、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)を守ることができていますか？	4	4.3	4.4	4.8
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.4	4.2	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.2	4.7
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.0	4.0	4.1
問13	スタッフは、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	4.2	4.2	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.2	4.5
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	4.1	4.2	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	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	4.2	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	4.3	3.6	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	6	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回、アンケートから「サ責がもう少し頻繁に来て話を聞いてほしい。」というお声を頂きました。私共もそのようにお話を聞きに行きたいと思っております。日頃はお電話でお話を聞きすることが多いので、出来る限り可能な範囲でお伺いできる機会を作って、お顔を見てお話ができるように努力して参ります。その他、『自立支援に基づいたサービス』という言葉をご家族様にご理解して頂けるように『ご本人様が出来る事をできるだけ長く続けて行ける様に』という支援をお伝えして行きたいと思っております。今後ともよろしくお願い申し上げます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	29.3	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ていること。		16.0	2
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。		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(訪問事業責任者)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。		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。	4	4.0	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.3	7
10 利用料金が適正なこと。		6.7	6
11 サービス内容が充実していること。		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。	2	10.7	4
13 スタッフの言葉づかい、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	5
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	4.0	8

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0100207	コープあいち生活支援センターなごや

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	事業者自己評価		ユーザー(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	4.5	4.2	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	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	4.6	4.8	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	5.0	4.4
問5 生活支援型訪問サービス計画について、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	4.3	4.8	4.3
問6 スタッフの業務には、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	4.5	4.9	4.3
問7 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	4.6	4.8	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、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 スタッフは、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)を守ることができていますか？	4	4.3	4.9	4.8
問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.4	4.9	4.7
問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.0	4.8	4.7
問12 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.0	4.1	4.1
問13 スタッフは、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	4.2	4.8	4.3
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.8	4.5
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	4.1	4.8	4.2
問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	4.9	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	4.2	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	4.3	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	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	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	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。

全体的に高い評価をいただきありがとうございます。引き続き信頼される事業所になるよう努めていきたいと思いをします。今回の評価から、業務に必要な知識やケアマネージャーとの連携が求められていると思いました。認知症の理解や感染予防など業務に必要な知識の研修をおこない身につけていきたいと思いをします。ケアマネージャーとコミュニケーションとり、多職種で支援ができるように心がけていきたいと思いをします。今後も利用者の声を聴きながら利用者の生活をよりよく支えられるように努めていきたいと思いをします。

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	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	8
3 口コミで評判が良いと言われていること。		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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.0	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	10.4	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	0.0	10
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。		5.2	7
11 サービス内容が充実していること。		5.9	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること。		15.6	3
13 スタッフの言葉づかい、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	14.1	4
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.7	2

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0100397	ケアサービス グッドライフ

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価		
		自社結果	全体平均	
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	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	4.6	3.0	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	0.0	4.4
問5 生活支援型訪問サービス計画について、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	4.3	4.0	4.3
問6 スタッフの業務には、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	4.5	5.0	4.3
問7 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	4.6	5.0	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、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 スタッフは、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)を守ることができていますか？	5	4.3	5.0	4.8
問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.4	5.0	4.7
問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.0	5.0	4.7
問12 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	4.0	3.0	4.1
問13 スタッフは、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	4.2	4.0	4.3
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	5.0	4.5
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	3.0	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	4.1	3.0	4.2
問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.3	4.0	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	4.2	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？	4	4.3	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	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	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	2	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

サービス内容を、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？という問いかけで評価が低かったため、状況変化がなくても定期的な声掛けが足りなかったと感じました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	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	6.7	5
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	9
3 口コミで評判が良いと言われていること。		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。		6.7	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)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。		3.3	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。		0.0	9
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。		16.7	3
11 サービス内容が充実していること。	3	0.0	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	16.7	3
13 スタッフの言葉づかい、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	23.3	1
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	23.3	1

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0200023	あい介護センター

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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	4.5	5.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	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、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	5.0	4.0
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	0.0	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、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	4.3	4.5	4.3
問6	スタッフの業務には、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	4.5	5.0	4.3
問7	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	4.6	5.0	4.5
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、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	スタッフは、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)を守ることができていますか？	4	4.3	5.0	4.8
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.4	5.0	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.0	5.0	4.7
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	4.0	5.0	4.1
問13	スタッフは、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	4.2	5.0	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	5.0	4.5
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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？	5	4.1	5.0	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.3	5.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	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	4.3	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	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	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	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。

大変貴重なご意見を頂き有難うございました。各書類が皆様に分かりやすい説明が十分にできていないことを認識し今まで以上に丁寧に理解頂けるよう努めます。また、サービス内容等について十分な理解が頂けるよう事前の説明・確認を行い満足頂けるサービスに繋がるよう取り組みます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	22.2	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	9
3 口こみで評判が良いと言われていること。		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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.2	8
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		11.1	3
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	0.0	9
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。		11.1	3
11 サービス内容が充実していること。		0.0	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	8.9	5
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	8.9	5
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	26.7	1

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0300054	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、[-]

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価	1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について	
		自社結果	全体平均
5	4.5	4.4	4.2
5	4.6	3.8	3.8
5	4.6	4.0	4.0
4	4.4	4.8	4.4
4	4.3	4.4	4.3
5	4.5	3.7	4.3
5	4.6	4.4	4.5
5	4.6	4.7	4.3
4	4.3	4.7	4.8
4	4.4	4.7	4.7
4	4.0	4.6	4.7
4	4.0	3.3	4.1
4	4.2	4.0	4.3
4	4.4	4.1	4.5
3	4.0	4.7	4.4
4	4.1	3.9	4.2
5	4.2	4.0	4.4
4	4.3	3.7	4.3
4	4.2	3.7	4.2
4	4.3	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	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	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

アンケートの率直なご意見を有難うございます。項目「設問1、2、3」については定期の変更時などその都度ご家族様へ説明させていただきます。「設問12」必要な専門的な知識、技術については、社内外の研修へ参加し、スタッフ全員に内容の周知徹底を図ります。また、会議により専門職としての心構え、技術に一層の研鑽に努めたいと存じます。「設問14」「設問18」ご家族様には気軽に声掛けや話をして頂けるように困りごと、悩み事やサービス利用上のご意見について、丁寧に対応させていただきます。そして、身近で頼れるサービス提供者としてコミュニケーションを密にとり、利用者様のより一層の生活の向上を目指し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	17.3	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
3 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	11
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。		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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	11
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	2	10.7	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		0.0	11
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.0	8
10 利用料金が適正なこと。		4.0	8
11 サービス内容が充実していること。	5	1.3	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	10.7	4
13 スタッフの言葉づかい、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。		18.7	2
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	20.0	1

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0300062	北医療生協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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(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	4.5	4.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	2.5	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	4.6	3.3	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	5.0	4.4
問5 生活支援型訪問サービス計画について、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	4.3	4.3	4.3
問6 スタッフの業務には、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	4.5	4.7	4.3
問7 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	4.6	4.3	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、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 スタッフは、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)を守ることができていますか？	5	4.3	5.0	4.8
問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.4	5.0	4.7
問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.0	4.7	4.7
問12 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	4.0	4.3	4.1
問13 スタッフは、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	4.2	4.3	4.3
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.3	4.5
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	4.1	4.3	4.2
問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.3	4.3	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	4.2	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	4.3	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	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	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	133.3%	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名の生活支援型の利用者様からの評価でした。問2の「苦情受付窓口」の説明の評価が低く、契約時の記憶が残りずらい為かと思われました。今後は毎月お渡ししている「ニュース」に「苦情受付窓口」の情報を掲載してお渡ししていきます。

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	22.0	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	10
3 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	10
4 事業所の知名度が高いこと。		8.0	5
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		14.0	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	10
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	5	8.0	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		14.0	3
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。		2.0	9
11 サービス内容が充実していること。		4.0	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。	2	0.0	10
13 スタッフの言葉づかい、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	20.0	2
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	8.0	5

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0300120	やさしい手平安通訪問介護事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	---	4.5	3.9	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	---	4.6	3.0	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	---	4.6	3.2	4.0
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	4.4	4.2	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、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？	---	4.3	4.1	4.3
問6	スタッフの業務には、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？	---	4.5	4.2	4.3
問7	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？	---	4.6	4.2	4.5
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	---	4.6	4.5	4.3
問9	スタッフは、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)を守ることができていますか？	---	4.3	4.8	4.8
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	---	4.4	4.6	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	4.0	4.5	4.7
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	---	4.0	3.9	4.1
問13	スタッフは、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？	---	4.2	4.1	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	---	4.4	4.3	4.5
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	4.2	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？	---	4.1	3.9	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	---	4.2	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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	---	4.3	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？	---	4.2	3.6	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	---	4.3	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	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	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	58.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。		22.6	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	14
3 口コミで評判が良いと言われていること。		1.7	12
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。		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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.3	9
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		8.1	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		9.8	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。		2.1	11
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。		10.3	3
13 スタッフの言葉づかい、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
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。		17.5	2

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0300419	エヌ・エス北訪問介護事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	5.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	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	4.6	4.0	4.0
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.5	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、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	4.3	4.4	4.3
問6	スタッフの業務には、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	4.5	4.3	4.3
問7	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	4.6	4.8	4.5
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、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	スタッフは、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)を守ることができていますか？	4	4.3	5.0	4.8
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.4	4.9	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.3	4.7
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.0	4.7	4.1
問13	スタッフは、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	4.2	4.7	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.8	4.5
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	4.1	4.7	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	4.5	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	4.2	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	4.3	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	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	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	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。

毎年参加させて頂いております。自由記載欄での暖かなお言葉を頂戴し、ありがたく思っております。評価を受け、まだまだ改善を検討しなければならない所があります。職員で再度確認し努力に努めて参ります。

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	24.8	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 口コミで評判が良いと言われていること。		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。		10.7	3
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5	10.7	3
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		6.6	8
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	10.7	3
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。		8.3	6
11 サービス内容が充実していること。		2.5	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		5.8	9
13 スタッフの言葉づかい、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	8.3	6
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	11.6	2

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0300468	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	4.5	3.7	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	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	4.6	4.0	4.0
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.0	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、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	4.3	4.3	4.3
問6	スタッフの業務には、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	4.5	5.0	4.3
問7	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	4.6	4.5	4.5
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、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	スタッフは、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)を守ることができていますか？	4	4.3	5.0	4.8
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.4	5.0	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	5.0	4.7
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	4.0	4.8	4.1
問13	スタッフは、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	4.2	4.3	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.8	4.5
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	4.1	4.5	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	4.3	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	4.2	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	4.3	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	4	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	4	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約、重要事項をしっかりと説明していると思っていたが、利用者様やご家族様には分かりやすく伝わってなかったようで反省点です。今後は利用者様やご家族様により分かりやすく丁寧に説明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。	1	11.1	5
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		11.1	5
3 口コミで評判が良いと言われていること。		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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		17.8	1
7 個人情報などを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。	5	15.6	2
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.7	7
10 利用料金が適正なこと。		0.0	9
11 サービス内容が充実していること。	3	0.0	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	15.6	2
13 スタッフの言葉づかい、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 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	15.6	2

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0300575	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	4.5	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	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	4.6	4.5	4.0
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.9	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、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	4.3	4.7	4.3
問6	スタッフの業務には、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	4.5	4.3	4.3
問7	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	4.6	4.9	4.5
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、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	スタッフは、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)を守ることができていますか？	4	4.3	5.0	4.8
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.4	4.7	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.6	4.7
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.0	4.7	4.1
問13	スタッフは、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	4.2	4.8	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.8	4.5
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	4.1	4.5	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	3	4.2	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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	4.6	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	4.2	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	4.3	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	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	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。

今回は依頼した全てのご利用者様に回答いただけました。ただ、まだ自己評価とご利用者様との評価に乖離がございますので、これを埋めれる様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。	1	5.1	7
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.8	13
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		3.4	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。		4.2	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.8	6
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	5	5.1	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		10.2	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	4	2.5	12
10 利用料金が適正なこと。		5.1	7
11 サービス内容が充実していること。		12.7	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。	2	14.4	2
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		12.7	3
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	16.9	1

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0300641	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	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	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	4.6	3.3	4.0
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	3.8	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、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	4.3	3.3	4.3
問6	スタッフの業務には、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	4.5	4.0	4.3
問7	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	4.6	4.3	4.5
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、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	スタッフは、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)を守ることができていますか？	4	4.3	4.0	4.8
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.4	4.3	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.3	4.7
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.0	4.3	4.1
問13	スタッフは、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	4.2	4.3	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.5	4.5
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	4.1	4.3	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	3	4.2	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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.3	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	4.2	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	4.3	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	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	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	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	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。

個人情報取り扱いや苦情受付窓口など、契約時の説明は丁寧に行うように努めていますが、ご利用様との認識に差がありました。初回契約時の時だけでなく、認定更新時の担当者会議の時など、折を見て契約事項の再確認としてご利用様に説明させて頂くようにして参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	24.4	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	11
4 事業所の知名度が高いこと。		6.7	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。	3	2.2	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		13.3	3
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	8.9	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		0.0	11
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.4	8
10 利用料金が適正なこと。		13.3	3
11 サービス内容が充実していること。		8.9	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。		15.6	2
13 スタッフの言葉づかい、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	0.0	11
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	2.2	9

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0400045	文の家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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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	4.5	5.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	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、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	5.0	4.0
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	0.0	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、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	4.3	5.0	4.3
問6	スタッフの業務には、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	4.5	5.0	4.3
問7	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	4.6	5.0	4.5
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、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	スタッフは、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)を守ることができていますか？	4	4.3	5.0	4.8
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.4	5.0	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	5.0	4.7
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.0	5.0	4.1
問13	スタッフは、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	4.2	5.0	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	5.0	4.5
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	4.1	5.0	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	5.0	4.3
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	4.2	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	4.3	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	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	61.5%	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	37.5%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 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	10
3 口こみで評判が良いと言われていること。		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。	4	4.4	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.2	9
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	5	4.4	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。	2	0.0	10
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。		13.3	4
11 サービス内容が充実していること。		4.4	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。		11.1	5
13 スタッフの言葉づかい、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。		17.8	3
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	20.0	2

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0400102	やさしい手庄内通訪問介護事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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	4.5	3.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	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	4.6	4.0	4.0
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.8	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、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	4.3	4.0	4.3
問6	スタッフの業務には、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	4.5	3.6	4.3
問7	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	4.6	4.2	4.5
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、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	スタッフは、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)を守ることができていますか？	5	4.3	4.5	4.8
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.4	4.5	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.6	4.7
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.0	3.7	4.1
問13	スタッフは、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	4.2	4.1	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.4	4.5
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	3.9	4.4
問16	サービスの内容は、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	4.1	4.1	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.3	4.1	4.3
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	4.2	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	4.3	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	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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	5.6	6
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
3 口コミで評判が良いと言われていること。		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。	3	14.6	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.4	8
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	1	16.9	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。		1.1	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。		3.4	8
11 サービス内容が充実していること。		4.5	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。	4	9.0	5
13 スタッフの言葉づかい、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。		19.1	2
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	22.5	1

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0400185	訪問介護エイル

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	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	4.6	4.5	4.0
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.5	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、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	4.3	4.0	4.3
問6	スタッフの業務には、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	4.5	4.0	4.3
問7	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	4.6	4.0	4.5
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、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	スタッフは、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)を守ることができていますか？	3	4.3	4.0	4.8
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.4	4.0	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.0	4.5	4.7
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	4.0	4.5	4.1
問13	スタッフは、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	4.2	4.5	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.5	4.5
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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？	5	4.1	4.5	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	4.5	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	4.2	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	4.3	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	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	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。

利用者様に安心感、信頼感をもって頂けるよう努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	16.7	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.3	9
3 口コミで評判が良いと言われていること。		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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		13.3	3
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		10.0	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	6.7	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.7	7
10 利用料金が適正なこと。		0.0	10
11 サービス内容が充実していること。		0.0	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	1	10.0	5
13 スタッフの言葉づかい、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	13.3	3
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	20.0	1

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0400193	ベンリーママ浄心

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？	4	4.5	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	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？	5	4.6	4.6	4.0
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、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	4.3	4.5	4.3
問6	スタッフの業務には、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	4.5	4.6	4.3
問7	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	4.6	4.9	4.5
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、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	スタッフは、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)を守ることができていますか？	3	4.3	4.9	4.8
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.4	5.0	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	5.0	4.7
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.0	4.8	4.1
問13	スタッフは、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	4.2	4.9	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.9	4.5
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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？	5	4.1	4.5	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	4.8	4.3
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	4.2	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	4.3	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	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	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。

全体的にはどの項目も4以上あるものが多いのですが、契約時・訪問時の対応などに改善の余地があると思います。契約時の説明も丁寧にしっかり行います。また、満点の対応だと感じていただけるよう、マニュアルの整備や担い手の育成などに力を入れていきたいと思っています。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	32.1	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	7
3 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	7
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	7
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	0.0	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.6	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	0.0	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	7
10 利用料金が適正なこと。		1.8	6
11 サービス内容が充実していること。		12.5	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。	3	0.0	7
13 スタッフの言葉づかい、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	3
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	30.4	2

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0400458	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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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	4.5	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	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、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.0
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	5.0	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、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	4.3	4.4	4.3
問6	スタッフの業務には、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	4.5	4.3	4.3
問7	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	4.6	4.5	4.5
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、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	スタッフは、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)を守ることができていますか？	4	4.3	4.9	4.8
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.4	4.6	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.0	4.5	4.7
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.0	3.9	4.1
問13	スタッフは、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	4.2	4.3	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.8	4.5
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	4.1	4.1	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.3	4.3	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	4.2	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	4.3	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	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	90.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今後もご利用者様・ご家族様に満足していただけるよう、平均値を下回る項目について改善していけるよう話し合い、質の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	13.3	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.6	10
3 口こみで評判が良いと言われていること。		3.6	10
4 事業所の知名度が高いこと。		4.8	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。		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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.8	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	10.8	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。		9.6	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.8	6
10 利用料金が適正なこと。		3.6	10
11 サービス内容が充実していること。		0.0	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。	4	4.8	6
13 スタッフの言葉づかい、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	14.5	2
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.7	1

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0500083	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	4.5	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	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	4.6	4.3	4.0
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.5	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、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	4.3	4.8	4.3
問6	スタッフの業務には、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	4.5	4.3	4.3
問7	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	4.6	4.3	4.5
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、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	スタッフは、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)を守ることができていますか？	5	4.3	4.5	4.8
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.4	4.5	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.0	4.5	4.7
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	4.0	4.0	4.1
問13	スタッフは、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	4.2	4.3	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.8	4.5
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	4.1	4.3	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.3	4.8	4.3
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	4.2	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	4.3	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	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	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。

事業所としてサービスを利用されることでご本人の調子や生活環境を維持または改善できるように心掛けていきます、サービスの内容を広げて欲しいとの要望に対してご本人に説明し対応していきたいと思う

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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	5.0	9
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ていること。		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	13.3	3
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.7	7
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	2	11.7	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	8.3	6
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。		15.0	2
11 サービス内容が充実していること。		10.0	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。		3.3	10
13 スタッフの言葉づかい、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 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	20.0	1

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0500281	丸八訪問介護事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	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	4.6	4.8	4.0
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、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	4.3	4.9	4.3
問6	スタッフの業務には、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	4.5	4.8	4.3
問7	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	4.6	4.6	4.5
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、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	スタッフは、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)を守ることができていますか？	5	4.3	4.9	4.8
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.4	4.9	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.0	5.0	4.7
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	4.0	4.7	4.1
問13	スタッフは、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	4.2	4.7	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	5.0	4.5
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	4.1	4.9	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.3	4.9	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.2	4.8	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.3	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	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	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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	22.0	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われていること。		3.3	7
4 事業所の知名度が高いこと。		1.3	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。		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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.3	7
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.0	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。	5	0.0	12
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。		2.7	9
11 サービス内容が充実していること。	2	13.3	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。		7.3	5
13 スタッフの言葉づかい、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	18.7	3
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	22.7	1

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0500307	ビックママ訪問介護サービス大秋

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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	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	4.5	4.7	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	5.0	4.4
問5 生活支援型訪問サービス計画について、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	4.3	4.7	4.3
問6 スタッフの業務には、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	4.5	4.7	4.3
問7 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	4.6	4.6	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、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 スタッフは、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)を守ることができていますか？	5	4.3	5.0	4.8
問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.4	5.0	4.7
問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.9	4.7
問12 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.0	4.7	4.1
問13 スタッフは、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	4.2	4.7	4.3
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.9	4.5
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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？	5	4.1	4.6	4.2
問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.3	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	4.2	4.9	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.3	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	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	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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	17.7	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3 口こみで評判が良いと言われていること。		9.4	5
4 事業所の知名度が高いこと。		9.4	5
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.0	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.3	7
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	2	5.2	8
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	12.5	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
10 利用料金が適正なこと。		5.2	8
11 サービス内容が充実していること。		2.1	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。		5.2	8
13 スタッフの言葉づかい、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	14.6	2
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	10.4	4

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0600032	ベネッセ介護センター名古屋

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	5.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	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	4.6	5.0	4.0
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	5.0	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、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	4.3	5.0	4.3
問6	スタッフの業務には、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	4.5	5.0	4.3
問7	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	4.6	5.0	4.5
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、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	スタッフは、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)を守ることができていますか？	5	4.3	5.0	4.8
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.4	5.0	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.0	5.0	4.7
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	4.0	5.0	4.1
問13	スタッフは、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	4.2	5.0	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	5.0	4.5
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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？	5	4.1	5.0	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	5.0	4.3
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	4.2	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	4.3	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	2	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>生活支援型訪問サービスのご利用者様は少ないのですが、よい評価をいただきありがたく思います。苦情の受付窓口の説明が分かりやすかったかとの問いで、十分ではなかったというご回答がありましたので、今後ご契約時の説明はもちろんのこと、日頃から折に触れてお伝えしていくようにいたします。</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。	1	3.3	8
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 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	9
4 事業所の知名度が高いこと。		16.7	3
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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5	10.0	5
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	2	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。		0.0	9
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。		13.3	4
11 サービス内容が充実していること。		10.0	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。		20.0	1
13 スタッフの言葉づかい、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	0.0	9
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	20.0	1

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0600057	あい愛ライフみずほ訪問介護サービス

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.8	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	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	4.6	5.0	4.0
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、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	4.3	4.4	4.3
問6	スタッフの業務には、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	4.5	4.4	4.3
問7	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	4.6	4.8	4.5
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、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	スタッフは、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)を守ることができていますか？	4	4.3	4.6	4.8
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.4	5.0	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.8	4.7
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.0	5.0	4.1
問13	スタッフは、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	4.2	5.0	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	5.0	4.5
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	4.1	4.0	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.3	4.8	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	4.8	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.3	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	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。

自己評価とユーザー評価が概ね同じ様な結果になり、日々の業務が評価されて少し安心致しました。これからも利用者様に喜んでいただける様に、教育に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。	5	26.7	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		5.3	5
3 口こみで評判が良いと言われていること。		4.0	7
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。		4.0	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	11
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	4	1.3	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。	3	5.3	5
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。		4.0	7
11 サービス内容が充実していること。		8.0	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。		0.0	11
13 スタッフの言葉づかい、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	20.0	3
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.3	2

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0600164	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、[-]

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	4.5	3.7	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.0	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.7	4.0
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	3.7	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、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	4.3	3.8	4.3
問6	スタッフの業務には、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	4.5	4.1	4.3
問7	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	4.6	3.8	4.5
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、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	スタッフは、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)を守ることができていますか？	4	4.3	4.1	4.8
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.4	4.5	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.4	4.7
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.0	3.3	4.1
問13	スタッフは、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	4.2	3.1	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	3.5	4.5
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	3.5	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	4.1	3.3	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	3.3	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	4.2	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	4.3	3.4	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	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	45.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

土日・祝日のサービス対応などを検討する予定はありません。ご理解いただけるよう、引き続き説明させていただきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	20.6	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	10
3 口コミで評判が良いと言われていること。		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。	5	10.3	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.7	9
7 個人情報などを絶対に外にもらさないこと。	2	14.0	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。	3	9.3	7
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。		11.2	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。	4	7.5	8
13 スタッフの言葉づかい、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	3
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。		10.3	5

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0600305	株式会社福祉の里 名古屋中営業所

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	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	4.5	3.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	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、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.0	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.4
問5 生活支援型訪問サービス計画について、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	4.3	4.0	4.3
問6 スタッフの業務には、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	4.5	4.0	4.3
問7 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	4.6	4.0	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、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 スタッフは、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)を守ることができていますか？	4	4.3	4.0	4.8
問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.4	3.0	4.7
問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.0	4.0	4.7
問12 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	4.0	3.0	4.1
問13 スタッフは、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	4.2	3.0	4.3
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.0	4.5
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	3.0	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	4.1	3.0	4.2
問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.3	4.0	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	4.2	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	4.3	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	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	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	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。

今回も貴重なご意見を賜りありがとうございました。まだまだ改善点は多くありますので、今回の結果をもとにミーティング等で話し合い改善してまいります。自立支援のお力になれるよう、新しく研修も増やしていく計画です。今後もケアマネージャーや他のサービス事業所との連携をとり、お客様がその人らしい日常生活を送れるよう、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。	1	55.6	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	3
3 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	3
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	3
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	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	3
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	0.0	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。		0.0	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	3
10 利用料金が適正なこと。		44.4	2
11 サービス内容が充実していること。		0.0	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	0.0	3
13 スタッフの言葉づかい、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	0.0	3
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	0.0	3

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0700022	名古屋市シルバー人材センター訪問介護事業所

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	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	4.5	4.1	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	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	4.6	4.0	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.3	4.4
問5 生活支援型訪問サービス計画について、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	4.3	4.3	4.3
問6 スタッフの業務には、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	4.5	4.5	4.3
問7 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	4.6	4.5	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、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 スタッフは、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)を守ることができていますか？	4	4.3	4.8	4.8
問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.4	4.7	4.7
問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.7	4.7
問12 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.0	4.0	4.1
問13 スタッフは、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	4.2	4.2	4.3
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.5	4.5
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	4.1	4.1	4.2
問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.3	4.2	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	4.2	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	4.3	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	127	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	88.8%	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	59	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	46.5%	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。

利用者様からスタッフに対して良い評価をいただき、今後も利用者様の気持ちに応えられる事業所でありたいと改めて感じました。利用者様が安心して生活を送るために適切なサービス内容となるよう配慮していきたいと思えます。契約時には、今後もていねいな説明に心がけ、分かりにくいと思われる部分は、いつでも質問していただけるような信頼関係を築い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	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 口コミで評判が良いと言われていること。		0.2	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。		11.5	3
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)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。	3	10.3	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.0	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.1	11
10 利用料金が適正なこと。		6.4	7
11 サービス内容が充実していること。		3.9	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。	4	7.6	6
13 スタッフの言葉づかい、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	10.5	4
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	15.4	2

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0800061	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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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	4.5	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	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、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.0
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	3.7	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、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	4.3	4.1	4.3
問6	スタッフの業務には、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	4.5	4.2	4.3
問7	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	4.6	4.1	4.5
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、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	スタッフは、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)を守ることができていますか？	4	4.3	4.5	4.8
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.4	4.8	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.5	4.7
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.0	4.2	4.1
問13	スタッフは、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	4.2	4.2	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.4	4.5
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	4.1	4.2	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	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	4.3	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	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	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	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。

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ありがとうございました。今回の結果により評価の低い内容につきましては改善策を検討し研修を強化しながらスタッフ一同取り組んでいきたいと思っております。ケアマネージャー、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よう努力していきたいと思っております。今後ともよろしく願いいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	18.0	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われていること。		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。		4.7	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.0	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	24.0	1
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	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。		0.7	11
10 利用料金が適正なこと。		2.7	9
11 サービス内容が充実していること。	2	15.3	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。		3.3	8
13 スタッフの言葉づかい、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	7
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	15.3	3

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0800228	おたすけ家族

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	4.5	3.9	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	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や、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.8	4.0
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	3.3	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、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	4.3	4.3	4.3
問6	スタッフの業務には、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	4.5	4.0	4.3
問7	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	4.6	4.6	4.5
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、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	スタッフは、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)を守ることができていますか？	4	4.3	4.9	4.8
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	3	4.4	4.9	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.0	4.9	4.7
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	2	4.0	4.0	4.1
問13	スタッフは、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	4.2	4.1	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.4	4.6	4.5
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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？	3	4.1	4.0	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	3	4.2	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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.3	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	4.2	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	4.3	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	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	71.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

・利用者様の気持ちを理解し寄り添いながらも、できるだけ自立に向けた関わりを行い、日々の生活が前向きなものになるように、事業所としてヘルパーと共に考え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。	3	13.3	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.9	11
3 口こみで評判が良いと言われていること。		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	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	4	3.8	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		10.5	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。		5.7	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.7	7
10 利用料金が適正なこと。		2.9	11
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。		10.5	4
13 スタッフの言葉づかい、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	15.2	2
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.1	1

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0900143	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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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	4.5	4.6	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	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？	4	4.6	4.7	4.0
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、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	4.3	4.8	4.3
問6	スタッフの業務には、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	4.5	4.8	4.3
問7	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	4.6	4.7	4.5
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、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	スタッフは、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)を守ることができていますか？	4	4.3	4.8	4.8
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.4	4.8	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.0	4.8	4.7
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.0	4.5	4.1
問13	スタッフは、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	4.2	4.7	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.8	4.5
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	4.1	4.7	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	4.7	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	4.2	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	4.3	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	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	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。		14.0	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	14
3 口コミで評判が良いと言われていること。		3.3	10
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。		8.0	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.0	7
7 個人情報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。	4	4.7	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	3	2.7	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。		8.7	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。	5	11.3	4
13 スタッフの言葉づかい、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	14.7	2
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.0	1

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0900200	ハッピー道子介護サービス

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価		
		自社結果	全体平均	
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	2.3	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	4.6	4.0	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.0	4.4
問5 生活支援型訪問サービス計画について、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	4.3	4.3	4.3
問6 スタッフの業務には、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	4.5	4.8	4.3
問7 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	4.6	4.8	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、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 スタッフは、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)を守ることができていますか？	5	4.3	5.0	4.8
問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.4	5.0	4.7
問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.0	4.8	4.7
問12 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	4.0	4.0	4.1
問13 スタッフは、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	4.2	4.3	4.3
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.8	4.5
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	4.1	5.0	4.2
問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.3	4.8	4.3
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	4.2	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	4.3	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	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	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。

契約書・重要事項説明書・苦情受付窓口・個人情報の守秘義務など、ご利用者様及びご家族にわかりやすく説明できるように再検討しました。相手に寄り添い、思いやり、わかりやすい説明をしていきます。

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。	1	23.1	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	8
3 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	8
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	8
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		10.3	3
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5	7.7	5
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		7.7	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。		0.0	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	8
10 利用料金が適正なこと。		0.0	8
11 サービス内容が充実していること。		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	10.3	3
13 スタッフの言葉づかい、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	0.0	8
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	35.9	1

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1000034	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	4.5	4.6	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	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	4.6	4.0	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	3.7	4.4
問5 生活支援型訪問サービス計画について、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	4.3	4.3	4.3
問6 スタッフの業務には、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	4.5	4.3	4.3
問7 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	4.6	4.2	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、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 スタッフは、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)を守ることができていますか？	5	4.3	4.2	4.8
問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.4	3.8	4.7
問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.2	4.7
問12 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	4.0	3.8	4.1
問13 スタッフは、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	4.2	4.0	4.3
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.1	4.5
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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？	3	4.1	3.9	4.2
問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	4.2	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	4.2	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	4.3	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	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	45.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回、回答にご協力頂きまして誠にありがとうございます。皆様方から高い評価を得られたことを嬉しく思います。今後の取り組みとしまして、サービス提供責任者が定期的に利用者様宅へ訪問してはおりますが、定期的なサービスの見直しや身体状況・精神状態・生活環境などの維持・改善がされていないと感じられているため、ご本人やご家族から現在よりもお話を伺い、ご要望やご希望に沿ったサービスの提案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。	3	14.3	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
3 口こみで評判が良いと言われていること。		2.4	10
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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		9.5	4
7 個人情報等を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。	4	4.8	8
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。		21.4	1
11 サービス内容が充実していること。		7.1	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	9.5	4
13 スタッフの言葉づかい、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	4.8	8
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.0	2

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1000042	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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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	4.5	3.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	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や、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.6	4.0
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.0	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、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	4.3	4.2	4.3
問6	スタッフの業務には、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	4.5	4.3	4.3
問7	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	4.6	4.2	4.5
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、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	スタッフは、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)を守ることができていますか？	4	4.3	4.8	4.8
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.4	5.0	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	5.0	4.7
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.0	4.0	4.1
問13	スタッフは、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	4.2	4.3	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.7	4.5
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	4.1	4.0	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	4.0	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	4.2	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	4.3	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	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

総合事業は時間にも内容にも制限が厳しい分、画一的なサービスになりがちです。心の込めていても伝わりにくい部分があると感じました。限られた時間を有効に活用出来るよう、生活に一番必要な事を十分に見極めていきます。

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	20.5	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 口コミで評判が良いと言われていること。		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。		4.8	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	14.5	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。	4	6.0	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。		4.8	6
11 サービス内容が充実していること。		4.8	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。		1.2	9
13 スタッフの言葉づかい、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	8.4	4
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	34.9	1

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1000091	ヘルパースペース導夢

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	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	4.6	3.5	4.0
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、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	4.3	4.3	4.3
問6	スタッフの業務には、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	4.5	5.0	4.3
問7	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	4.6	4.7	4.5
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、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	スタッフは、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)を守ることができていますか？	4	4.3	4.7	4.8
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.4	4.7	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.7	4.7
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.0	4.4	4.1
問13	スタッフは、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	4.2	4.9	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.9	4.5
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	4.1	4.3	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	5.0	4.3
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	4.2	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	4.3	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	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	28.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回、ご協力頂きました皆様ありがとうございました。貴重なご意見下さり感謝しております。弊社は各事業所との連携、ヘルパーとの情報共有などに力をいれており、その部分の評価がよかったこと大変うれしく思っております。短い時間のサービスとなっており、制度上できないことも多くありますが皆様にご理解頂き、心身の調子や生活環境などを今後も維持・改善できるよう一生懸命取り組んでまいります。今回の結果をふまえスタッフ一同真摯に向き合い、さらによりよいサービスが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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	10.8	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3 口こみで評判が良いと言われていること。		1.4	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。		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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		8.1	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		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	5.4	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.8	6
10 利用料金が適正なこと。		6.8	6
11 サービス内容が充実していること。		5.4	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。	4	10.8	3
13 スタッフの言葉づかい、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	13.5	2
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.3	1

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1000430	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？	3	4.5	3.7	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	2.5	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	4.6	4.0	4.0
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	5.0	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、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	4.3	4.5	4.3
問6	スタッフの業務には、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	4.5	2.8	4.3
問7	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	4.6	3.8	4.5
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、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	0.0	4.3
問9	スタッフは、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)を守ることができていますか？	3	4.3	4.5	4.8
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	3	4.4	5.0	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.0	4.7
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.0	4.0	4.1
問13	スタッフは、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	4.2	3.8	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.0	4.5
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	3.3	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	4.1	3.7	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	3	4.2	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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	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？	3	4.2	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	4.3	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	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	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。

評価結果を踏まえ現在ご利用いただいているご利用者様は勿論、今後ご利用いただくご利用者様にもご満足いただける様、柔軟に対応しご利用者様の生活が維持向上できるよう職員全員で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。	2	15.9	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		11.4	4
3 口こみで評判が良いと言われていること。		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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		9.1	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		11.4	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	0.0	10
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。		13.6	3
11 サービス内容が充実していること。	5	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。		18.2	1
13 スタッフの言葉づかい、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	9.1	6
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	6.8	8

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1000497	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 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	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、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.8	4.0
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	3.7	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、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	4.3	3.8	4.3
問6	スタッフの業務には、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	4.5	4.3	4.3
問7	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	4.6	4.4	4.5
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、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	スタッフは、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)を守ることができていますか？	5	4.3	4.8	4.8
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.4	4.8	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.3	4.7
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.0	3.5	4.1
問13	スタッフは、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	4.2	3.6	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.5	4.5
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	3.6	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	4.1	3.6	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	3.3	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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.3	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	4.2	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？	5	4.3	3.4	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	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	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	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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	3.7	8
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ていること。		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	3.7	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.9	10
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		17.8	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。		6.5	7
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	10.3	3
11 サービス内容が充実していること。		7.5	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	10.3	3
13 スタッフの言葉づかい、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。		10.3	3
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	29.0	1

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1000513	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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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	4.5	3.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	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	4.6	4.0	4.0
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	0.0	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、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	4.3	4.8	4.3
問6	スタッフの業務には、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	4.5	5.0	4.3
問7	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	4.6	5.0	4.5
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、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	スタッフは、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)を守ることができていますか？	5	4.3	5.0	4.8
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.4	5.0	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	5.0	4.7
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	4.0	4.4	4.1
問13	スタッフは、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	4.2	5.0	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	5.0	4.5
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	4.1	5.0	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	5.0	4.3
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	4.2	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	4.3	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	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	90.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	50.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	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	10
3 口コミで評判が良いと言われていること。		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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.0	6
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	2	8.0	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		17.3	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	4	4.0	6
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。		2.7	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	14.7	4
13 スタッフの言葉づかい、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。		2.7	8
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	28.0	1

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1000547	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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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	4.5	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	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	4.6	4.5	4.0
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	5.0	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、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	4.3	4.3	4.3
問6	スタッフの業務には、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	4.5	4.6	4.3
問7	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	4.6	4.7	4.5
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、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	スタッフは、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)を守ることができていますか？	4	4.3	5.0	4.8
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.4	5.0	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.0	4.9	4.7
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.0	4.1	4.1
問13	スタッフは、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	4.2	4.4	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.3	4.5
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	4.1	4.6	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	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	4.3	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	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。		28.6	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
3 口コミで評判が良いと言われていること。		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。		1.0	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		14.3	3
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.0	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	7.6	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	3	0.0	11
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。		2.9	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	13.3	4
13 スタッフの言葉づかい、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	15.2	2
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	10.5	5

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1100065	ケアプラザゆみや

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や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	4.5	3.8	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	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	4.6	3.8	4.0
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、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	4.3	4.7	4.3
問6	スタッフの業務には、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	4.5	4.2	4.3
問7	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	4.6	4.3	4.5
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、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	スタッフは、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)を守ることができていますか？	4	4.3	4.5	4.8
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.4	4.5	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.5	4.7
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	4.0	4.2	4.1
問13	スタッフは、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	4.2	4.4	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.5	4.5
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	4.1	4.3	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	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	4.2	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	4.3	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	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	87.0%	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	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。

貴重なご意見やご指摘を真摯に受け止めて、社内カンファレンスや研修を行い研鑽を積んでまいります。利用者様に満足していただけるように取り組んでまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	18.8	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3 口こみで評判が良いと言われていること。		5.0	9
4 事業所の知名度が高いこと。		1.3	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	1.3	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(訪問事業責任者)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。	1	11.3	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	8.8	6
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。		10.0	5
11 サービス内容が充実していること。		7.5	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。		6.3	8
13 スタッフの言葉づかい、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。		11.3	3
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	16.3	2

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1100255	愛らんど

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	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	4.6	3.8	4.0
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、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	4.3	3.9	4.3
問6	スタッフの業務には、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	4.5	3.9	4.3
問7	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	4.6	4.0	4.5
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、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	3.5	4.3
問9	スタッフは、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)を守ることができていますか？	5	4.3	4.9	4.8
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.4	4.7	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	1	4.0	4.7	4.7
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	2	4.0	4.1	4.1
問13	スタッフは、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	4.2	4.0	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.3	4.5
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	1	4.0	4.4	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	4.1	4.0	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	4.3	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	4.2	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	4.3	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	45.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回初めて評価事業に参加しました。利用者様との意識の差のところでだいぶ重点項目が違うことに大変参考になりました。特に契約時についての説明が不十分だったことに今後注意していきたいと思います。最初だけだとお忘れになってしまうので適宜ご説明していくことも必要と感じました。苦情や事故についての対応についても今後注意して行っていきたいです。計画の見直しについてもこれまであまり行ってこなかったことを認識させられました。もっと細かく見直し、またスタッフの教育にもさらに力を入れて、利用者様の生活の向上に努めていきます。自由コメントはケアマネさんについて書かれていたかなと思います。

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。		36.9	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
3 口こみで評判が良いと言われていること。		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。		9.2	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.6	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	12.3	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	4.6	6
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。		1.5	10
11 サービス内容が充実していること。	2	4.6	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。	3	3.1	9
13 スタッフの言葉づかい、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。		7.7	5
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.4	2

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1200048	ヘルパーステーションさくら

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	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	4.6	3.2	4.0
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.0	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、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	4.3	3.9	4.3
問6	スタッフの業務には、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	4.5	4.1	4.3
問7	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	4.6	4.3	4.5
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、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	スタッフは、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)を守ることができていますか？	5	4.3	4.4	4.8
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.4	4.4	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.4	4.7
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.0	3.1	4.1
問13	スタッフは、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	4.2	4.0	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.1	4.5
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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？	4	4.1	3.9	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	3.3	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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	3.7	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	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	4.3	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	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	9.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

評価コメントでは、どの利用者様からも、好意的な記載があり、事業所一同感謝しています。ただ、自社結果と全体平均を比較すると、点数が下回っている項目があり、それらに関しては、一つ一つ、検証して、何が、利用者様の満足に、つながらなかったのかを割り出して、改善をしていくことが、今後の課題と考えています。また、数値は、低くても、コメントでは、好意的な記載しかないのは、利用者様が、ヘルパーに対して、不満があっても、なかなか、言い出せない、表に出にくい、こともあるのかと思います。それらをどのように、引き出していか、ということも合わせて、今後の課題なのだと思います。

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	13.3	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		5.6	9
3 口コミで評判が良いと言われていること。		4.4	10
4 事業所の知名度が高いこと。		3.3	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.2	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		1.1	13
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		10.0	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.8	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.8	6
10 利用料金が適正なこと。	5	0.0	14
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。	3	11.1	3
13 スタッフの言葉づかい、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	11.1	3
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.6	1

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1200097	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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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	4.5	4.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	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	4.6	4.0	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.4
問5 生活支援型訪問サービス計画について、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	4.3	4.6	4.3
問6 スタッフの業務には、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	4.5	4.1	4.3
問7 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	4.6	4.7	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、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 スタッフは、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)を守ることができていますか？	4	4.3	4.9	4.8
問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.4	4.5	4.7
問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.5	4.7
問12 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.0	4.0	4.1
問13 スタッフは、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	4.2	4.3	4.3
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.5	4.5
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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？	4	4.1	4.1	4.2
問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	4.0	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	4.2	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	4.3	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	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	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	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。

利用者様への契約等の説明がわかりにくいようなので、分かりやすく理解していただける説明が出来るようにサ責の指導をしていきます。今後も信頼していただけるようなヘルパーの教育をしていきます。

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。	1	22.3	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		4.9	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。		9.7	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.9	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	9.7	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		3.9	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	5	0.0	12
10 利用料金が適正なこと。		10.7	3
11 サービス内容が充実していること。		8.7	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。		2.9	10
13 スタッフの言葉づかい、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	9.7	4
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	14.6	2

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1300046	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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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	4.5	5.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	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、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	5.0	4.0
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	5.0	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、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	4.3	5.0	4.3
問6	スタッフの業務には、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	4.5	5.0	4.3
問7	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	4.6	5.0	4.5
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、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	スタッフは、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)を守ることができていますか？	5	4.3	5.0	4.8
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.4	5.0	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.0	5.0	4.7
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	4.0	5.0	4.1
問13	スタッフは、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	4.2	5.0	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	5.0	4.5
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	4.1	5.0	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.3	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	4.2	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	4.3	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	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	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。

サービスを利用することで大切だと思ふことについて、利用者様が望んでいることは、サービスを受けることによって生活が向上することや、スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること、また言葉遣いや態度、身だしなみが教育されていることを望んでいることが解りました。今後、研修や会議などで議題に上げスタッフ一同が同じ気持ちでサービスを提供してい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。	3	26.7	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	7
3 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	7
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	7
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	4	0.0	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。	5	6.7	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	7
10 利用料金が適正なこと。		0.0	7
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。		0.0	7
13 スタッフの言葉づかい、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	23.3	3
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	26.7	1

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1400036	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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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	4.5	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	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や、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.0
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、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	4.3	4.3	4.3
問6	スタッフの業務には、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	4.5	4.6	4.3
問7	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	4.6	4.5	4.5
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、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	スタッフは、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)を守ることができていますか？	4	4.3	4.7	4.8
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.4	4.7	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.0	4.9	4.7
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.0	4.4	4.1
問13	スタッフは、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	4.2	4.6	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.5	4.5
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	4.1	4.4	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.3	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	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	4.3	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	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	43.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

月に1度、社内研修を行っているので、評価結果をもとに、皆で問題点等話し合い、より良いサービスを提供できるように改善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。	1	24.8	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 口コミで評判が良いと言われていること。		5.5	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。		4.2	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	10.9	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	9.7	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。		7.9	6
11 サービス内容が充実していること。		7.3	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		7.3	7
13 スタッフの言葉づかい、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	12.7	2
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	9.7	4

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1400044	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？	4	4.5	4.5	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	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	4.6	4.4	4.0
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.3	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、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	4.3	4.2	4.3
問6	スタッフの業務には、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	4.5	4.0	4.3
問7	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	4.6	4.4	4.5
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、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	3.9	4.3
問9	スタッフは、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)を守ることができていますか？	5	4.3	4.7	4.8
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	3	4.4	4.7	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.0	4.7	4.7
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	2	4.0	4.0	4.1
問13	スタッフは、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	4.2	4.1	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.4	4.6	4.5
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	4.1	4.3	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	3	4.2	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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	4.3	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	4.2	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	4.3	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	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

支援として、出来る行為と出来ない行為を明確に利用者様へお伝えする工夫をします。

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	23.6	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 口コミで評判が良いと言われていること。		2.1	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.6	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	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(訪問事業責任者)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。	3	5.8	10
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	9.2	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.8	12
10 利用料金が適正なこと。		6.7	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。		6.4	7
13 スタッフの言葉づかい、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	4
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	14.7	2

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1400226	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、[-]

事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.6
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	3.4
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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
問5 生活支援型訪問サービス計画について、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	4.3	4.1
問6 スタッフの業務には、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	4.5	4.4
問7 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	4.6	4.6
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、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
問9 スタッフは、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)を守ることができていますか？	3	4.3	4.9
問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.4	4.7
問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.7
問12 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	4.0	4.1
問13 スタッフは、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	4.2	4.2
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.4
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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
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	4.1	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や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	3	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、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	3.8
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.3	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	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	103.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	81.3%	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。

苦情受付窓口、個人情報同意書の説明をより丁寧にしていきます。自立支援の考え方の勉強会、研修を行なっていきます。

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。	5	18.8	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.1	11
3 口こみで評判が良いと言われていること。	2	0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.5	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		1.4	12
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.3	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	6.3	6
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。		15.3	2
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。		12.9	3
13 スタッフの言葉づかい、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	9.1	5
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	11.8	4

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1400549	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	4.5	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	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	4.6	4.0	4.0
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	5.0	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、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	4.3	4.8	4.3
問6	スタッフの業務には、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	4.5	3.8	4.3
問7	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	4.6	4.5	4.5
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、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	スタッフは、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)を守ることができていますか？	5	4.3	5.0	4.8
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.4	4.8	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.8	4.7
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	4.0	4.2	4.1
問13	スタッフは、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	4.2	4.6	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.8	4.5
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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？	5	4.1	4.4	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.3	5.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	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	4.3	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	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	31.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回も貴重なご意見を賜りありがとうございました。コメント等からは労いのお言葉を頂くことが出来励みになります。説明に関する項目などは、まだまだ改善点が多くありますので、今回の結果をもとにミーティング等で話し合い改善してまいります。自立支援のお力になれるよう、新しく研修も増やしていく計画です。今後もケアマネジャーや他のサービス事業所との連携をとり、お客様がその人らしい日常生活を送れるよう、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。	1	20.6	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		5.9	7
3 口こみで評判が良いと言われていること。		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。		8.8	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		8.8	4
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	5	8.8	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.9	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。		5.9	7
11 サービス内容が充実していること。		11.8	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。	4	4.4	11
13 スタッフの言葉づかい、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	5.9	7
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	13.2	2

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1500223	医療法人博報会 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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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	4.5	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	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や、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.0	4.0
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	0.0	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、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	4.3	4.0	4.3
問6	スタッフの業務には、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	4.5	1.0	4.3
問7	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	4.6	5.0	4.5
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、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	スタッフは、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)を守ることができていますか？	5	4.3	5.0	4.8
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.4	5.0	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	5.0	4.7
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.0	5.0	4.1
問13	スタッフは、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	4.2	5.0	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	5.0	4.5
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	4.1	4.0	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	4.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	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	4.3	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	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	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	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	20.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見・ご感想ありがとうございました。
また、中には評価の高いご意見やご感想をいただき大変うれしく思います。
より良いサービス向上のためスタッフと共有し、御利用者様・御家族様には
より一層満足のあるサービスを提供できるように改善していきたいと思いをします。

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。		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ていること。	5	13.3	4
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。	2	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(訪問事業責任者)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。	3	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。	4	0.0	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		33.3	1
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。		0.0	6
13 スタッフの言葉づかい、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	5
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.0	3

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1500447	快適ライフセンター

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	5.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	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	4.6	5.0	4.0
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.0	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、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	4.3	5.0	4.3
問6	スタッフの業務には、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	4.5	5.0	4.3
問7	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	4.6	5.0	4.5
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、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	スタッフは、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)を守ることができていますか？	5	4.3	5.0	4.8
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.4	5.0	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.0	5.0	4.7
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.0	5.0	4.1
問13	スタッフは、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	4.2	5.0	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	5.0	4.5
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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？	5	4.1	5.0	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.3	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	4.2	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	4.3	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	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	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。

苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国保連など)の説明について、全体的に見ても説明ができていないことがわかりました。説明は契約時に説明はしていますが、これからは定期的に口頭や書面を使い説明をしていきたいと思います。なお、説明の時もわかりづらい表現をしないよう気を付けて説明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。	1	0.0	9
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		10.0	4
3 口こみで評判が良いと言われていること。		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。		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(訪問事業責任者)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。		0.0	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	5	6.7	6
10 利用料金が適正なこと。		6.7	6
11 サービス内容が充実していること。	2	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。		16.7	3
13 スタッフの言葉づかい、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	26.7	1
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	20.0	2

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1600106	有限会社東名無線工業介護事業部 愛加

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価	1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について	
		自社結果	全体平均
4	4.5	4.0	4.2
4	4.6	4.0	3.8
4	4.6	3.5	4.0
4	4.4	5.0	4.4
4	4.3	4.5	4.3
4	4.5	3.0	4.3
4	4.6	4.0	4.5
4	4.6	0.0	4.3
4	4.3	4.5	4.8
4	4.4	4.5	4.7
4	4.0	4.5	4.7
4	4.0	4.0	4.1
4	4.2	4.0	4.3
4	4.4	4.0	4.5
3	4.0	3.5	4.4
3	4.1	4.0	4.2
4	4.2	4.5	4.4
4	4.3	4.5	4.3
4	4.2	4.5	4.2
4	4.3	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	4	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	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。

今年度も多くの項目について、高い評価をいただきありがとうございます。皆様からいただいたご意見を今後の事業所運営に活かしてまいります。また来年度については、より多くの皆様からのご意見が頂戴できるよう、回収率向上のための施策を講じてまいります。

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	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	8
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	8
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	8
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		13.3	2
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		13.3	2
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	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。	4	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	8
10 利用料金が適正なこと。		0.0	8
11 サービス内容が充実していること。	5	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。		0.0	8
13 スタッフの言葉づかい、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	10.0	4
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	10.0	4

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1600130	ビジットケア HEARTH

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	4.5	4.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.5	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.5	4.4
問5 生活支援型訪問サービス計画について、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	4.3	4.6	4.3
問6 スタッフの業務には、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	4.5	4.6	4.3
問7 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	4.6	4.6	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、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 スタッフは、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)を守ることができていますか？	5	4.3	4.5	4.8
問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.4	4.8	4.7
問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.0	4.8	4.7
問12 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	4.0	4.5	4.1
問13 スタッフは、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	4.2	4.5	4.3
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.5	4.5
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	3.8	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	4.1	3.7	4.2
問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.3	4.7	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	4.2	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	4.3	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	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。

サービス責任者の適宜な訪問が無いとのご意見が一部ございましたので、真摯に受け止め、今後はサービス責任者の訪問が偏りなく、多くの皆様に伺えます様に、シフトの調整を行っ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	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	6
3 口こみで評判が良いと言われていること。		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。		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(訪問事業責任者)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。	5	0.0	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	6
10 利用料金が適正なこと。		6.7	5
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。	3	0.0	6
13 スタッフの言葉づかい、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	2
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	0.0	6