

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370100022	千種区介護保険事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全
社 体
結 平
果 均
自 全
社 体
結 平
果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.9	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.2	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.3	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.1	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	3.5	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.2	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	4.1	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.2	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.1	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	3.9	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.0	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	9.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

当事業所のユーザー評価にご協力いただきありがとうございました。私共が普通であると評価した、「苦情対応」「サービス事業者選択の自由」「言葉づかい・身だしなみ」「情報提供」「希望の生活に近づく事」「サービスの改善取組」「自立支援の考え」について、ユーザー様より高評価をいただきました。これからも、自信をもって、心の込もった迅速な対応をと思いました。また、デイサービスのご紹介については、ご安心いただける説明に心掛けます。引き続き、お客様やご家族様の不安なお気持ちに寄り添い、生活全体を考えプランニングしている事を、丁寧にお伝えしながら支援させていただきたいと感じました。貴重なご意見ありがとうございました

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	11.5	4
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.2	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.3	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	6.3	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.1	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		6.3	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.1	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.2	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	12.5	2
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.1	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		8.3	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	12.5	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	18.8	1
15 事業所が近いこと。		0.0	15

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370100048	名古屋市千種・東ケアマネージメントセンター

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.1	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	3.5	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.0	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.3	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.1	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	16.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございました。契約時に介護保険の対象とならないサービスは資料等を用いて説明をさせていただきます。利用者様や介護者様の意見を丁寧に伺い、担当者会議で共有、計画に活かしていけるように、勉強会や演習などを行っていきます。自立支援の考えに基づいたサービスの提供のため、能力や可能性などを念頭においてサービス計画を作成し、サービス担当者との連携を密にまいります。また毎月の訪問時には自立支援の視点でモニタリングをまいります。毎週開催している会議の場で利用者様の情報を共有するとともに、ケアプランの変更や相談などに迅速に対応できるように努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	15.7	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.2	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.5	12
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.7	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.0	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.3	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	7.0	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		5.2	8
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.6	13
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	8.7	4
11 個人情報や絶対外にもらさないこと。	■	4.3	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		10.4	3
13 急なサービス変更に対応してくれること。		7.0	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	16.5	1
15 事業所が近いこと。		0.9	15

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370100055	居宅介護支援事業所たんぼぼ

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.7	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.8	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.8	4.4	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.9	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.9	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.7	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.8	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	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	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	49.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	86.2%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

H28年度「介護の通信簿」におきましては、過大なる評価を頂き、ありがとうございました。常日頃より、ご利用者様、ご家族様のご意向や、お気持ちに寄り添えることを目標に支援させて頂いておりますが、4.「事業者と利用者の意識の差(重要度)」におきましては、ご記入下さった方々と、私共の選択項目がほぼ合致しており、利用者様本意の援助感を持っていたのだと自負しております。自由記載欄には、貴重なご意見をありがとうございました。ご意見頂いた、ご家族様のご苦労や心配なお気持ちを真摯に受け止め、より近いところに位置し、素早く、明るく、適格に質の良いサービスが提供できる事を、心がけてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	15.8	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.6	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.1	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.9	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.1	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.6	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	8.8	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.6	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.3	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	11.4	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0.9	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.4	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	11.4	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	17.5	1
15 事業所が近いこと。		3.5	10

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370100113	藤美苑居宅介護支援事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	3.9	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.6	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	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	21	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	95.5%	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	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	85.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

自己評価よりも、ご利用者様からは全体的に良い評価結果を頂けたと思います。しかしながら、できていないとの評価内容を確認致しますと契約説明、重要事項説明などについての問1, 2, 5, 9に関しましては、今後はご利用者様、介護者様へわかりやすい説明ができるように努めさせていただきます。問8につきましても、介護保険、介護保険外サービスの説明をしっかりと出来るようにしていきます。また、サービス担当者会議におきましても引き続き、ご利用者様 介護者様からのご希望をくみ取れるような会議を目指し、今後もよりいっそう良い支援ができるようにしていきます。皆様からの温かいご意見・ご感想 誠に有難うございました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	10.8	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.4	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.6	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.4	11
5 介護保険など制度をよく知っていること。		8.4	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.8	7
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	13.3	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.2	15
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	3.6	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	9.6	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.4	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.4	11
13 急なサービス変更に対応してくれること。		10.8	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	19.3	1
15 事業所が近いこと。		4.8	7

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370100196	なごやかハウス希望ヶ丘

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.6	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	4.0	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.6	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.5	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.3	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.1	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.3	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価事業の結果により、ご利用者がケアマネジャーに期待されていることが、個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること、ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること、不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応することであると分かりました。ご本人やご家族の生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれているかという評価項目で高い評価をいただきましたので、今後もより一層ご本人、ご家族のお話をじっくりと聞き、希望する生活を送るためのお手伝いをしてまいりたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		14.0	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.0	14
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.0	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	10.0	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.0	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.0	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		4.0	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	6.0	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	12.0	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.0	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	3.0	12
13 急なサービス変更に対応してくれること。		10.0	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	13.0	2
15 事業所が近いこと。		5.0	8

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370100402	指定居宅介護支援事業所ちよだ

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	3.9	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.3	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	4.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.4	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価の結果を踏まえ、より利用者様に理解して頂けるよう資料提示や説明をしたいと思えます

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		13.6	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.2	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.7	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.2	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	2.5	11
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	■	3.7	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		11.1	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	15
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	2.5	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		12.3	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	1.2	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		7.4	6
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	8.6	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		18.5	1
15 事業所が近いこと。		7.4	6

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370100758	ゆうらいふ千種居宅介護支援事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	3.7	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.6	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	22.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

毎年、介護の通信簿・ユーザー評価に参加し、今回も平均以上の良い評価を頂きました。日頃から質向上を目指してきたつもりでございましたが、評価項目をよく見ていくと、私達の対応力がまだまだ足りない点があることに、気づかされました。改善策として、引き続きケアマネ全員の質向上をはかります。プラン検討会議や社内外研修をいかし、介護保険外サービス知識を深めて、ケアマネ全員でしっかり共有します。みなさまお一人おひとりの要望に今まで以上にスピード感を持って対応できるよう努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	13.5	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.6	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	■	4.5	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.9	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		8.1	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.6	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		5.4	7
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.6	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.4	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	12.6	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.8	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		8.1	5
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	11.7	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	15.3	1
15 事業所が近いこと。		1.8	13

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370100931	かがやき

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.9	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.1	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.6	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.8	3.9	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.4	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	4.7	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.5	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	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	24	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	57.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	79.2%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

アンケートにご協力を頂きありがとうございました。アンケートにお答え頂いた中で同居家族の方が多結果が出ておりました。全体的に私共の業務について、ご評価を頂きありがとうございました。これからもご利用者様・ご家族様の望まれる生活が送られるように医療と介護の連携を取って参ります。今回の結果の改善として、苦情窓口についてご本人様にも今後は分かりやすくご説明をさせて頂きます。ケアマネジャーが関わることでご家族など介護者の負担は軽減されたかどうかの設問では、ご本人様よりご家族様の評価を頂いておりました。ご本人様にとっても介護者の方への負担を軽減できる支援をなお一層ご支援できるように取り組んで参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	17.2	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.1	14
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.9	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.9	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	■	5.7	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	8.0	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	■	3.4	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.7	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		4.6	11
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.9	6
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		8.0	3
13 急なサービス変更に対応してくれること。		8.0	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	14.9	2
15 事業所が近いこと。		2.3	13

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370101376	居宅介護支援事業所太陽・千種

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	4.2	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.3	4.4	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	2	3.8	3.8	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.5	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.4	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.2	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.1	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	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	40.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

前年と同じく、フットワークの面については高い評価をいただきありがたく感じている。しかし回答に③という返答が多かった。これは不満がないというよりもこちらの行っていることに関して印象がないということではないのかと思われる。こちらの行っている業務やサービスに関して評価がないとのことかもしれないため、よりご利用者様に認知されるサービス提供を行っていきたいと思う。

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 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		13.1	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.6	14
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.5	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.8	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	12.3	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.5	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		9.8	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		4.9	7
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.5	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		13.9	2
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.3	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	2.5	9
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	9.8	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	18.0	1
15 事業所が近いこと。	■	2.5	9

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370101400	エム・ケア介護センター

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	4.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	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	27.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

当事業所としては、全体的に高評価を頂きました。毎年参加しておりますが、今回の結果、ご意見を含めて、利用者様の意識が高く、日々の業務の観点から、弊社どもも、意識を高く持つことの大事さを痛感することができました。今回の項目結果から、三項目において自社結果より低い項目がありました。「苦情窓口について、個人情報の説明について、どこの事業所を使っても良い」との項目であり、昨年と同じ項目が低い傾向でしたが、改善案に取り組むことにより、昨年より改善できました。高評価を引き続き頂けるように、今後も利用者様に寄り添う支援を継続して、日々の業務に努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	12.8	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.5	15
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.3	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		3.0	11
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	6.8	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.8	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		6.0	7
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.3	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.3	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	11.3	4
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.0	7
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		8.3	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	12.0	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	16.5	1
15 事業所が近いこと。		2.3	12

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370101798	彩 居宅介護支援事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.1	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話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	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	4.3	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.1	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	23.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

・本人及び家族の意見を聞き取り、希望する生活が目指せるようにケアプランに反映していく。また、介護保険で対応できない時は、保険外のサービス、地域資源や民間サービスの情報提供を行ない支援する。介護保険で対応できるものとできないものを、その都度説明を行ない理解して頂けるよう努める。本人、家族との信頼関係を築き意見を十分に傾聴し、本人にとって一番良い方法を一緒に考えながら対応していく。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	16.4	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.6	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.4	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.7	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。		3.6	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.7	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	5.5	8
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.7	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.3	5
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	8.2	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.8	15
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		7.3	5
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	8.2	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	20.0	1
15 事業所が近いこと。		3.6	9

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370102119	サンスマイルちくさ

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	4.1	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.6	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.7	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	54.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)や個人情報の取り扱いについてを明確にわかりやすくご説明できるようにしていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	13.0	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.4	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.7	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.9	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		11.1	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	■	6.5	7
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		12.0	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	■	1.9	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.5	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		4.6	10
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.8	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.6	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	9.3	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	13.9	1
15 事業所が近いこと。		0.9	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370102200	指定居宅介護支援事業所 意

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

自 社 結 果	全 体 平 均
自 社 結 果	全 体 平 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.4	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.3	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	3.8	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.6	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.9	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.4	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.1	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	75.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の評価を真摯に受け止め、ご利用者様への説明等を一層丁寧にわかりやすく説明していくよう努めます。今後もご利用者様が安心して在宅生活を送れるよう対応していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	12.0	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		8.0	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.4	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	5.6	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	■	2.4	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.8	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.4	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	4.0	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	12.0	2
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.2	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.8	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		10.4	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		15.2	1
15 事業所が近いこと。		4.8	9

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370200020	東区介護保険事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.1	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.3	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.1	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	3.6	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.4	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	4.3	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.1	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.1	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	19.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今年度もユーザー評価において、ご本人様同様、ご家族様記入の割合が大きく、介護保険制度はもちろんのこと、制度外サービスの知識の豊富さも求められていることがわかりました。今後も研修への参加、地域資源の活用、情報共有を深め、お客様の要望に応えられるケアマネジャー、事業所作りを目指していきます。適正なサービス、適正な費用、サービス内容も重要なポイントですが、まずはお客様、ご家族様がケアマネジャーに対し、信頼感、安心感を持っていただけるよう向き合い、その上で満足いただけるようなケアマネジメント支援に努めていきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	12.6	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.9	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.8	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		10.7	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.8	6
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.7	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	■	2.9	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.8	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		8.7	4
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.8	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	6.8	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	3.9	11
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	17.5	1
15 事業所が近いこと。		0.0	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370200103	なごやかハウス出来町

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.8	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.7	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.6	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.0	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	3.8	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.3	4.2	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	3.9	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	3.5	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	3.8	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	3	4.8	4.4	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.0	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.1	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.4	4.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	3.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	3.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	3.8	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	3.8	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	3.8	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	3.6	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	56.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

全項目で全体平均を下回る残念な結果となりました。ご利用者やご家族に、今の生活や今後の生活に安心感や希望を持っていただくことが十分にできておらず、力不足を感じます。今後、ケアマネジャーの知識や技術を向上させ、適切な情報提供や必要な対応をスムーズに行えるように努力して参ります。具体的には、①訪問時のモニタリングを始め、各サービス事業所との情報交換をしっかり行い、ご利用者やご家族の状況の把握に努めていくこと、②それにより、体調や環境等に変化があれば素早く対応していくこと、③介護保険制度や医療の知識を向上させるため、研修や自己研鑽に努めること、等を確実に実施していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	12.2	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		8.1	4
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	■	6.8	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.4	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		8.1	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.1	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		5.4	8
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.7	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.4	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		8.1	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.4	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	5.4	8
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	12.2	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	14.9	1
15 事業所が近いこと。		4.1	11

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370200368	介護サービスさくら 夢のぼけっと

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.7	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.7	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	3.7	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	3.6	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	3.8	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.5	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	3.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.2	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.3	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.3	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.0	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	3.9	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	3.8	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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？	3	4.0	3.9	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	56.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価結果から、今後満足したサービス利用をして頂ける様にご利用者様、別居、同居に関わらずご家族様のニーズを的確に把握できるよう、まずは信頼関係を築いていきたいと思えます。また、ご利用様のタイミングとこちらの思うタイミングの見極めの時に少し時間があるように思われます。ご利用者様のタイミングをキャッチできるよう心掛けていきたいと思えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	8.3	5
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.8	13
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.2	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	11.1	2
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	■	6.9	6
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		9.7	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		5.6	8
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.9	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	9.7	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.6	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.2	11
13 急なサービス変更に対応してくれること。		5.6	8
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	16.7	1
15 事業所が近いこと。		2.8	13

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370200574	あい居宅介護支援事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さな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	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	4.2	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.4	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

皆様のご意見・ご感想をお聞きさせていただき、ありがたく思っております。また、ご指摘のあった点につきましては、真摯に受け止め、研修などを通して改善していきたいと思っております。今後も皆様に満足していただけるサービスを提供できるように努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	13.1	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.8	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.1	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.0	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.6	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	9.5	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.4	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		9.5	4
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	4.8	9
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	3.6	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		7.1	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		10.7	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	13.1	1
15 事業所が近いこと。		4.8	9

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370200665	介護支援センター ジョイフル千種

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

自 社 結 果	全 体 平 均
自 社 結 果	全 体 平 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.4	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.4	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.8	4.0	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.6	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.2	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	4.6	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.4	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.3	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.3	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	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	75.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

概ね事業所の評価とユーザー評価、平均などからの乖離も少なかった。引き続き利用者様に安心してご利用いただけるよう、丁寧な説明と迅速な対応に心がけてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	8.9	5
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.6	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.6	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.8	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		2.4	11
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.2	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	13.7	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.6	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.0	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	15.3	2
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0.8	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	7.3	6
13 急なサービス変更に対応してくれること。		12.1	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	16.9	1
15 事業所が近いこと。		1.6	12

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370201234	居宅介護支援事業所 東桜の里

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	-	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	-	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	-	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	-	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	-	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	-	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	-	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	-	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	-	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	-	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	-	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	-	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	-	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	-	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	-	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	-	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	-	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	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	4.0	-	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	9.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	15.6	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.7	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.4	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	8.9	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.2	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		13.3	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	■	2.2	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		11.1	5
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		13.3	2
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	0.0	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.2	10
13 急なサービス変更に対応してくれること。		4.4	8
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	13.3	2
15 事業所が近いこと。		2.2	10

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370300010	居宅介護支援 ハートサービス近藤

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.2	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	4.2	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.4	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の評価結果から、十分にできている利用者さんも多数いらっしゃる反面、評価3の利用者さんもいらっしゃる、すべての利用者さんへの配慮に欠けてしまっていました。これからは、利用者さんの意見や希望などをお聞きし、ケアプランに繁榮させていただくことをさらに気配りをさせていただきたいと考えています。そして、利用者さんの生活は、その人らしい生活をしていただけるよう、様々な必要な情報を提供し、利用者さん家族さんが、適切な選択ができ、在宅介護を送っていただけるよう、面談させていただき、一緒に考えさせていただきたいと考えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	14.2	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	■	6.7	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		1.5	14
4 看取りのケアプランを作成してくれること。	■	3.0	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。		11.9	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.5	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		6.0	7
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		6.0	7
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.2	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		6.7	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.5	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		8.2	4
13 急なサービス変更に対応してくれること。		6.0	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	15.7	1
15 事業所が近いこと。	■	3.0	12

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370300036	北医療生協指定居宅介護支援事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	4.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.3	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	27.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

介護保険の対象にならないサービスについても学習会などを行ったり、地域マップを作成したりし、地域資源の発掘を行い、より良い生活の為、介護保険以外で利用できるサービスはないかを積極的に提案していきます。契約書の説明については、ロールプレイを行い、より分かりやすく説明できるよう検討していきます。苦情対応については具体例での学習会を行い満足度アップができるよう検討するとともに、今後も迅速な対応を心掛けていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	13.5	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.5	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.8	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.5	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		9.0	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.5	14
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		10.5	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	■	3.0	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.8	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	9.0	4
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	4.5	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.5	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		7.5	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	14.3	1
15 事業所が近いこと。		3.0	12

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370300044	「生協あじまの家」指定居宅介護支援事業所

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 社 平
果 均 結 均

問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.3	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	4.0	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.5	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.3	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.4	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.5	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	27.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございます。今回の皆様から頂いた結果やご意見からご利用者様がその人らしく、その方の望む暮らしにすこしでも近づくことができるようなケアプラン作成に努めます。介護保険制度やその他、諸制度の活用、介護保険以外のサービスを含めて提供し、ケアプランに反映できるよう情報収集に努めてまいります。これからもご指導ご鞭撻をよろしくお願いいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		12.8	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.3	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		1.2	14
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.3	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。		11.6	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	■	3.5	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	8.1	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.2	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.5	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	8.1	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.5	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	8.1	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		11.6	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	16.3	1
15 事業所が近いこと。		5.8	8

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370300069	北区介護保険事業所

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.8	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.1	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.3	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	3.3	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.9	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.6	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.2	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.0	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.1	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	9.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の結果を真摯に受け止め、お客様とご家族に寄り添った、より丁寧で迅速なサービスの提供に努めていきたいと思っております。ユーザー評価の低かった苦情受付窓口・介護保険対象外の説明につきましては、一度ではなく折に触れ丁寧に説明させていただきます。サービスを提供する上での重要度につきましても、急なサービス変更への対応や費用負担を考慮し適正なサービスを組み合わせることなどを意識し、努力して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	15.9	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.5	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.4	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	8.8	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	■	6.2	7
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.8	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.7	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.5	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	8.8	4
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.7	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.3	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		10.6	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	17.7	1
15 事業所が近いこと。		0.9	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370300184	愛生居宅介護支援事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.7	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	4.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.7	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	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	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回頂いたご意見を参考にさせて頂き、ご利用様・ご家族様のお気持ちに寄り添り、ご希望される生活ができるよう支援を努めてまいります。介護保険制度については勿論ですが、介護保険以外のサービス・契約やサービス計画・内容について分かり易く説明し、ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感を持って頂けるよう努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	13.3	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.0	14
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.1	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	9.2	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		7.1	5
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		7.1	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		5.1	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.1	5
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		7.1	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	4.1	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	7.1	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	8.2	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		14.3	1
15 事業所が近いこと。		3.1	13

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370300465	快適ライフセンター名北

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全
社 体
結 平
果 均
自 全
社 体
結 平
果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.6	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.8	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.1	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	3.5	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.2	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.3	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	54.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ユーザーからの評価が低かった、最初の契約時にする重要事項説明書の内容に関する説明が十分でないことが判明した。今後は重要事項の説明をもっと丁寧に行っていくことを事業所内で徹底する必要があり、意識の統一を図り取り組んでいきたい。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	13.9	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.3	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.7	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.9	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	5.2	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	■	3.5	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	10.4	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	■	0.0	15
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.1	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		11.3	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0.9	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		7.8	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		9.6	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		15.7	1
15 事業所が近いこと。		1.7	12

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370300614	陽だまりの家ケアプランセンター

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.8	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.8	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.9	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.8	4.6	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	4.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.7	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.7	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.7	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	34.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

事業所自己評価とご利用者との乖離のあった項目については、契約書のより分かりやすい説明や不安なくサービスがご利用できるよう説明・調整等に努めていきます。また自由記載欄にいただいた中にもありましたように、ご利用者が在宅生活をする上で家族環境や経済的な負担等の状況がそれぞれ異なるため、その課題の解決に取り組みながらご本人が希望された生活ができるよう支援を行ってまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		8.2	5
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.1	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.7	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.6	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.1	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.1	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	11.5	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.5	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	2.5	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	10.7	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	5.7	6
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.9	8
13 急なサービス変更に対応してくれること。		11.5	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	21.3	1
15 事業所が近いこと。		1.6	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370300879	かくれんぼ居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	3.8	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	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	118	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	89.4%	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	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	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。

暮らしに必要な様々な地域のサービスについて御利用者様に対してお伝えすることや適切な情報提供などが不十分であったと思われます。今後も地域のサービスや資源について情報をしっかり集めご利用者様に提供して参ります。またご意見として御利用者様からケアマネジャーが多忙であると認識され、逆に気を使って頂いて相談されることを遠慮されている事もいらっしゃるので接し方や対応に注意して安心して相談できる様な環境を構築して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	11.8	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.7	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.8	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.8	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	5.4	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	■	2.5	14
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		11.8	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.2	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	3.9	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		10.4	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	5.7	7
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.2	11
13 急なサービス変更に対応してくれること。		9.3	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		15.4	1
15 事業所が近いこと。		3.2	11

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370301273	エヌ・エス北居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.4	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.1	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.5	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	3.6	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.5	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.6	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.4	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	18.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者様・ご家族様には今回も評価事業にご協力いただき、貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。今後もご自宅で希望する日常生活をお送りいただける様、身体状況・困りごとなど伺っていきたく思います。介護保険での様々な提案・助言等をさせていただいております。介護保険外サービスについて評価が低かったため、勉強会を実施し、ご利用者様の日常生活に楽しみや生きがいに繋がる様な情報提供ができるように努めていきたく思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	15.3	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.3	13
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.1	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.5	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	6.1	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.6	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	9.2	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.8	15
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.1	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	9.2	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.6	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.6	8
13 急なサービス変更に対応してくれること。		9.9	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	18.3	1
15 事業所が近いこと。		4.6	8

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370301885	在宅看護センター愛 居宅介護支援事業所 北

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.7	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.7	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	4.7	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.3	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.3	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	4.2	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	4.7	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.6	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.6	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	85.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

日々、介護で大変な中、評価事業にご協力頂き有難うございました。皆様に頂きました御意見を参考に明らかになった問題点を改善し、より適切な介護サービスをご提供できるよう努力して参ります。また評価事業以外の機会でも、いつでも、気軽に御意見を言える環境・対応を、思っております。今後とも宜しくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		14.8	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		8.9	4
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.7	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.5	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.9	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.0	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	13.3	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.7	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	6.7	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	5.9	9
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.0	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	8.9	4
13 急なサービス変更に対応してくれること。		6.7	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	13.3	2
15 事業所が近いこと。		0.7	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370302552	まかしといてケア・パートナーシップ

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	5.0	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	5.0	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	5.0	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	5.0	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	5.0	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.8	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	4.7	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	5.0	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	5.0	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	5.0	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	5.0	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	5.0	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	4.9	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.8	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.8	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.9	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	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	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数を表します。
利用者の参加率	75.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

問18に対し、自己評価5.0、ユーザー評価4.9と-0.1ポイントの乖離が有りました この乖離の内容につきましては、問1から問17と問19・20の評価頂いた内容と違う評価となっています 以前にも似た評価を頂いてましたので、今後は設問の内容について問18から問20に付きご説明申し上げ、その上でご自身でのお考えを反映して頂くようにします(毎年名古屋市への評価と勘違いされておられる方がおられます)尚、これがお考えを反映した結果であれば、当方の目指す方向に誤りがあると考え、今迄以上にご利用者・ご家族のご意見・ご意向にそえる様、工夫と実行に努めます

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	4.4	8
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.2	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.2	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		2.2	10
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.0	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		13.3	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	■	0.0	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.7	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	17.8	1
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	6.7	6
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		11.1	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		13.3	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	15.6	2
15 事業所が近いこと。		4.4	8

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370302974	介護支援ノッポの会 福德

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 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	4.4	4.7	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.7	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.8	4.3	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	5.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	4.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.6	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	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	56.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今年も利用者の皆様の貴重なご意見を頂くことができました。ご意見を参考にして自己研鑽に努め、地域全体の保健・医療・福祉などのサービスを適正に配分できて、利用者様・ご家族様の必要に応じてサービスの提供し、お一人お一人が望む生活が維持できるようにしていきたいと思っています。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	15.3	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.6	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	■	5.6	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		8.1	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.5	6
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		5.6	7
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.2	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.8	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		10.5	4
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	1.6	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.6	7
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	11.3	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	14.5	2
15 事業所が近いこと。		1.6	13

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370303295	オーネスト名城指定居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全
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	4.4	-	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	-	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	-	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	-	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	-	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	-	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	-	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	-	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	-	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	-	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	-	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	-	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	-	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	-	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	-	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	-	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	-	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	-	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	-	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	-	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.4%	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	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	13.0	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.3	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.3	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		10.9	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.3	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		10.9	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		6.5	6
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	8.7	5
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		6.5	6
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	0.0	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	0.0	13
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	6.5	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		19.6	1
15 事業所が近いこと。		4.3	9

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370303394	居宅介護支援事業所カノン

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	4.2	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	49.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

日頃は皆様方のご理解、ご信頼頂き深く感謝申し上げます。今回の評価結果では、介護保険の対象にならないサービス等の説明が不十分であるとわかりました。今後は、地域の社会資源の利用等の案内や説明、利用の提案等も行い、安心してサービス利用等をしていただけるように努力いたします。今後はより丁寧な説明を行い、利用者様、家族様の理解を確認しながら安心感を持って自宅での生活を送っていただけるように努力いたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	14.3	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.1	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.1	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.1	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.0	15
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	12.2	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		5.1	9
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.1	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	6.1	6
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		6.1	6
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.1	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	7.1	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	14.3	1
15 事業所が近いこと。		3.1	13

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370303725	居宅介護支援このみ

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全
社 体
結 平
果 均
自 全
社 体
結 平
果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話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	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	4.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.7	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.8	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.6	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	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	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	55.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	95.0%	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。

サービスを提供する上で重要だと思うもの5つの選択の設問で利用者さん・利用者家族が求めている事の上位に「個人を尊重し希望した生活を目指すプランの作成」「ケアマネージャーに対する安心感・信頼感」がありました。この項目は自社でも重要項目として選択しており、今後も個人を尊重し希望した生活を目指す具体的な目標を設定し、わかりやすい計画を作成することで自立支援の為の手助けができる事を目指してゆきます。また、限られた費用の中での適切なサービスの組み合わせが求められる事が明らかとなり、サービス開始時の負担金の説明は概算ではなく具体的な金額を提示する方法で行います。(自費部分の説明:食費・部屋代等)

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	18.5	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.5	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.4	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.2	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	3.7	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.5	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		13.6	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	■	2.5	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.6	4
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		4.9	8
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.2	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	6.2	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.6	4
14 ケアマネージャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	16.0	2
15 事業所が近いこと。		2.5	10

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370303758	てっく介護相談センター

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.9	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.9	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.9	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	5.0	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	5.0	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	5.0	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	5.0	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	4.9	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.9	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	5.0	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	5.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	4.9	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.9	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.9	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.9	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.9	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	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	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

平成28年1月より開所をして今回が初めてのユーザー評価参加となりました。今回いただきました利用者様のご意見を今後の運営に反映させていただきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	10.7	4
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.3	13
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.7	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	14.7	1
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.0	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		12.0	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.3	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	5.3	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		5.3	7
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.0	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		10.7	4
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	10.7	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	14.7	1
15 事業所が近いこと。		2.7	11

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370400018	西区介護保険事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	3.7	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.5	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.3	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	12.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

●介護保険に携わる事業所／事業者の職業倫理として当たり前になっていることが、お客様の中で重要視されている項目がいくつもあるので、こちら側の視点を変えて基本を(一番最初にやるべきことなど)大切にする必要があると思った●ユーザーの順位で認知症の方に対するプラン作成が3位に上がっているのは認知症の人が多くなっていると改めて示されたと実感した。サービス提供サイドの考え方・対応の仕方にならないようお客様の目線に立ち寄り添っていくことを念頭に業務に遂行することが大切と感じた。→介護者もお客様も満足できるプランの作成が求められている。積極的に研修に参加し自己研磨していく必要がある。●初心に戻ることも必要！

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	16.3	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		9.6	3
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.7	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.0	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	4.8	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	■	4.8	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.7	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.0	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.8	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		7.7	7
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.9	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	6.7	8
13 急なサービス変更に対応してくれること。		9.6	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	14.4	2
15 事業所が近いこと。		1.0	13

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370400026	名古屋市北・西ケアマネージメントセンター

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	4.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	4.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.6	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	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	16.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

当事業所をご利用していただいている皆様から貴重なご意見をいただきありがとうございます。ユーザー評価の結果から介護保険の対象以外のサービスの説明について不十分だった事を真摯に受け止めてまいります。ご利用者様一人ひとりの生活を把握しご本人の状況に合わせてケアプランを作成し、介護保険サービス以外のサービスについても情報を提供できるように、積極的に研修に参加し知識の向上に努めてまいりたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	13.8	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.4	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		9.8	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		4.1	10
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.5	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.0	15
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	11.4	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	■	0.8	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.3	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		6.5	7
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.9	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		8.1	6
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	8.9	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	18.7	1
15 事業所が近いこと。		0.8	13

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370400042	あいち介護センター

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.4	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	4.3	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	4.5	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

分かりやすいご説明を再度心がけ、ご相談していただける信頼関係を築けるよう取り組んでまいります

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	11.8	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.9	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.9	13
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		3.9	10
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	■	3.9	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		10.8	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.9	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.8	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	9.8	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	4.9	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.9	7
13 急なサービス変更に対応してくれること。		9.8	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	15.7	1
15 事業所が近いこと。		2.0	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370400141	平田豊生苑居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	-	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	-	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	-	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	-	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	-	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	-	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	-	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	-	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	-	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	-	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	-	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	-	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	-	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	-	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	-	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	-	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	-	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	-	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	-	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	-	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	54.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		13.2	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.4	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.5	12
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.9	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.3	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.5	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	9.6	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.8	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.1	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	6.1	6
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		6.1	6
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	4.4	10
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	9.6	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	18.4	1
15 事業所が近いこと。		7.0	5

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370400158	なごやかハウス名西

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.7	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	4.4	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.7	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.7	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.6	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	88.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

日頃はみなさま方のご理解、ご信頼をいただき深く感謝申し上げます。今回の評価においては、苦情窓口、個人情報情報の扱い、介護計画書の説明について、ご理解にむけたより丁寧な対応と工夫が必要なが分かりました。また、書類上の説明事項全般に関して、不満に感じている方もみえるため、説明の手法を高める研修等に参加し、改善に努めてまいります。さらに、事業所としてご利用者が希望される急なサービスの調整や、休日の連絡体制の改善など、今後の切れ目のない在宅支援体制を確立していく為に、担当者の留守や緊急時における対応マニュアルを定期的に見直し、安心できる支援体制に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	9.9	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.3	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.1	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		3.3	11
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.4	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.3	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	9.9	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		5.0	9
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.8	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	10.7	2
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.5	15
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	6.6	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		9.1	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	15.7	1
15 事業所が近いこと。		3.3	11

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370400166	介護支援ノッポの会

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	3.9	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.0	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.8	3.4	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	3.9	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.1	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	3.8	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.1	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	17.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

お忙しい中、ご回答頂きありがとうございます。貴重な評価・ご意見により、改善すべき課題をより明確に知ることができました。たとえば、利用者様・家族様がケアマネジャーからの説明不足を感じてられる点については、法人内職員同士で協議と模擬訓練を重ねて改善していきます。また、総合事業も開始され、サービスが複雑になっていることから、より分かりやすい説明に努め、利用者様にとって最適なサービス提供ができるように、職員一同精進していきますので、今後ともよろしく願いいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	14.7	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.3	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.0	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	12.0	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.3	7
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.0	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		5.3	7
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	4.0	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		6.7	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	2.7	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.3	14
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	13.3	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		12.0	3
15 事業所が近いこと。		5.3	7

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370400257	居宅介護支援西城

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 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	4.4	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	3.7	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.4	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

プライバシーマークを取得している当事業所にとっては、問3の設問に2人の方が「できていない」を選ばれていた事は遺憾に思います。今後は説明する順番を工夫し、理解していただけるよう、努めていきます。また、今回も事業者と利用者の意識の差(重要度)において自己評価とユーザー評価の順位が一致したことはうれしく思います。これからも利用者様・ご家族様に寄り添ってニーズを引き出していきたい。と、思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	15.8	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.8	14
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.3	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		3.5	10
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.3	6
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	11.4	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.5	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.6	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	10.5	4
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.6	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.4	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	10.5	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	18.4	1
15 事業所が近いこと。		4.4	8

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370400737	介護支援ノッポの会押切

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.3	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.8	4.5	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.4	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.5	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.8	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	4.5	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	40.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

回収できなかった分については、利用者に再度、確認し提出していただくようお願いしていく。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	13.3	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		8.3	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.7	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		5.0	9
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	11.7	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.0	15
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.3	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.3	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	3.3	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		10.0	4
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.0	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.3	11
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	6.7	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	13.3	1
15 事業所が近いこと。		1.7	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370401123	北医療生協西区居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.8	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.8	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.7	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.8	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.8	4.4	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.8	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.5	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.7	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.6	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.5	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

介護保険以外で利用できるサービスの情報の知識が弱いと感じましたので今後は、地域包括ケアの構築の一環としてインフォーマルケアの情報収集する努力をして利用者様の生活に役立つようにしたいと思いました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	14.0	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	■	7.0	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		0.0	14
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.0	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.8	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		12.3	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		7.0	5
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.5	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	7.0	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.5	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		7.0	5
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	12.3	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	10.5	4
15 事業所が近いこと。		7.0	5

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370401305	やまもと接骨院介護支援センター

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.0	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.1	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	3.8	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	3.3	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	3.9	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.1	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.1	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	3.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.3	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.0	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	3.9	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	3.7	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	3.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	3.8	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	8	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	80.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回の評価をいただいて、苦情相談や個人情報の取り扱いなど、契約時の重要事項説明書や介護保険利用についての説明が不十分で、ご本人様やご家族の方が理解されていないことが分かった。また、ご本人様やご家族の方の望む生活に少しでも近づけるようなアドバイスなどが十分できていないことが分かった。今後は、契約時の説明をよりわかりやすくしていくとともに、しっかりとしたアセスメントをおこなって、ご利用者様やご家族の望む生活の一助になれるよう努めていきたい。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		16.7	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		8.3	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.2	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	9
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	12.5	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	■	0.0	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	0.0	9
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	9
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		0.0	9
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	4.2	7
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	12.5	3
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		12.5	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		29.2	1
15 事業所が近いこと。		0.0	9

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370402261	居宅介護支援事業所エイル

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.1	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.2	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	4.1	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.1	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.2	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.2	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.4	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.1	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.0	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	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	29.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今後も、ご利用者様・ご家族様の意向を充分聞き取り適切なサービス利用の提案や敏速な支援により生活の質の向上が出来るよう努力します。また個人情報の取り扱いにも配慮していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	13.3	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		8.0	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.3	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.7	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.3	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		9.3	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.3	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	10.7	3
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	4.0	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.7	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	10.7	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	18.7	1
15 事業所が近いこと。		4.0	10

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370500023	丸八居宅介護支援センター

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全
社 体
結 平
果 均
自 全
社 体
結 平
果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.7	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.8	4.4	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.5	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	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	35.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>毎年ユーザー評価を受けて思う事は、ご利用者様とご家族様との信頼関係を深める事が一番大切であるという事。お一人お一人の思いに寄り添い、安心して相談をして頂けるよう努力していきたいと思えます。自立支援にむけて、地域の社会資源等も幅広く活用し情報提供できるようスタッフ一同今後も自己研鑽してまいります。</p>

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	14.3	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.0	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.3	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.9	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.0	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	10.0	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.4	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.9	13
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	13.6	2
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	7.9	5
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.3	11
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		7.9	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	10.7	3
15 事業所が近いこと。		5.0	8

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370500031	中村区介護保険事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.8	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.6	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.8	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.2	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	3.7	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.0	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.0	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.8	3.5	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.1	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.4	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.0	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.0	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.1	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.3	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.0	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	3.9	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	3.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	3.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	3.9	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	9.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価(自社78.2点)は、全体平均(88.0点)を大きく下回っており、他の業者と比較で評価が低い事は大きな課題だが、ケアマネは枠を超えた対応はしてはいけないので制度に則った正当な関わり方をしていくことの理解や、必要時は他の資源利用などの説明を今後もしていきます。又、分かりやすい言葉に変えて再度説明を重ねていきます。契約後も折に触れ介護保険制度のお話をして、お客様やご家族の理解状況に合わせて何度も説明させていただきます。それにより問18の「自立支援の考えに基づいたサービス提供である」ことを理解して頂けるよう努力します。又、苦情窓口など問2・問5についてはマーカーをして分かりやすくします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		14.0	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.0	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.0	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	6.0	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.0	5
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		11.0	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.0	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.0	5
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	5.0	9
11 個人情報や絶対外にもらさないこと。	■	5.0	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.0	11
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	11.0	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	15.0	1
15 事業所が近いこと。		4.0	11

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370500049	名古屋市中村・中ケアマネージメントセンター

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 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	4.4	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.8	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	3.8	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	16.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございます。苦情相談窓口の説明がわかりにくいという点についてはわかりやすい言葉で説明したり、契約時だけでなく折に触れ説明させていただくなどの対応を心掛けていきたいと思えます。また、介護保険の対象にならないサービスについて事業所内で研修会を開催し自己研鑽に努めていきます。ユーザー様への説明時には資料を使うなどわかりやすい情報提供の仕方も検討していきたいと思えます。ユーザー様が安心して在宅生活を継続できるよう支援をさせて頂けるように努力してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	14.2	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.8	14
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	■	6.2	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		4.4	11
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.2	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.3	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.8	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	■	1.8	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.1	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		4.4	11
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		8.0	5
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	5.3	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		9.7	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	14.2	1
15 事業所が近いこと。		2.7	13

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370500098	ますこ居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.7	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.1	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.2	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	4.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.4	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	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	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	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

事業者と利用者の意識の差にも大きな食い違いはなく、利用者や家族はケアマネジャーに対しての安心感・信頼感がある事と、個人を尊重して希望して生活を目指せるケアプラン作成を望んでいる事が分かった。自由記載で話を聞いて適切に対応し家族側の希望にも沿ったプランの作成があるとのコメントを頂いているので今後も継続していくよう努力したい。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	16.7	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.8	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.3	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.8	10
5 介護保険など制度をよく知っていること。		8.3	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.6	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	8.3	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.4	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.6	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	6.9	7
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.4	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.8	10
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	9.7	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	18.1	1
15 事業所が近いこと。		1.4	13

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370500189	鵜飼病院居宅介護支援事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.0	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.3	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	3.6	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.6	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.5	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.6	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.5	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	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	33.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

過去の調査結果に於いては、契約手続きや相談窓口に対する説明が不足しているとの結果となり、ご利用者様及びご家族様が、より分かり易く理解し易いよう専門的な用語は使用せず、丁寧に説明をするよう心がけていましたが、今回も低い結果となりました。今年度は、新入職員が入った事も影響していると考え、引き続き丁寧に分かり易い説明をすると共に、新入職員への教育も重点的に行なっていきたいと思います。また、介護保険以外のサービスに対する説明が不足しているとの指摘もあり、各種研修や勉強会への参加等、自己研鑽を積み、知識向上に努め、ご利用者様が適切な医療、介護のサービスが受けれるように支援していきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	16.1	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.8	14
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.3	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.9	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	7.1	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.6	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		7.1	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.6	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	4.5	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	12.5	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.6	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.4	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		7.1	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	16.1	1
15 事業所が近いこと。		4.5	9

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370500569	もらいぼし

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.9	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	4.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.3	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約時の説明や費用面の説明が不足しているので、もう少し丁寧に説明するように心がけたいと思います。今後も安心していただける関係を築きサービスを提供していきたい。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	15.6	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.7	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.5	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.9	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	6.4	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	■	8.3	3
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		5.5	9
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.8	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.4	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		5.5	9
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.4	6
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	8.3	3
13 急なサービス変更に対応してくれること。		8.3	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	13.8	2
15 事業所が近いこと。		2.8	13

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370500619	ライフ介護支援センター

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.5	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.7	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	4.1	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.7	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.6	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.6	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	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	23	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	95.7%	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>利用者様、ご家族様にさらに信頼していただけるよう努力していきます。そして安心してサービスを利用し、希望する生活に近づけるよう支援していきます。</p>
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	13.0	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.6	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.8	12
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		3.7	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	■	3.7	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		13.0	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.7	8
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.8	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		10.2	4
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.7	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	8.3	6
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	10.2	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	17.6	1
15 事業所が近いこと。		1.9	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370500684	東洋ケアプランニング

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.8	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.1	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.3	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	3.8	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.7	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.5	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	4.3	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

評価合計点数は、全体平均点数を超えているが、評価1・2の回答があり、次回ユーザー評価では、評価1・2の回答がなくせるように努力していきます。特に契約時の、苦情窓口・個人情報に関しては、注意し説明を行います。また、介護保険外のサービス・地域の社会資源等を把握し、御利用者へ情報提供を行い、安心して在宅生活が継続できるように支援を行います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	11.5	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.3	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.8	3
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.9	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	7.1	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.3	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.0	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.5	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	3.5	13
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		6.2	8
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		7.1	6
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	4.4	12
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	8.8	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		13.3	1
15 事業所が近いこと。		6.2	8

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370500742	稲西ケアセンター

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.7	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	3.8	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.6	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	55.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

介護保険外サービスの情報提供について十分な説明が足りなかった。今後は契約時や更新時にも改めて、保険外サービスの情報提供ができるように情報収集も含め努めていきたい。苦情相談窓口についても十分な説明がされていない部分があったため、再度利用者様ご家族様にわかりやすく、印象に残るような説明ができるように努めていきたい。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	15.7	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.3	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.9	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。	■	0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.7	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.4	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		10.0	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.4	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.7	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		7.1	5
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.9	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.7	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	15.7	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	18.6	1
15 事業所が近いこと。	■	2.9	10

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370501336	名古屋市総合リハビリテーション事業団 西部リハビリテーション事業所

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.9	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.7	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.4	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	4.0	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.9	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.8	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	1	4.0	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	4.0	4.7	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	60.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者様から貴重なご意見・ご要望を頂きありがとうございます。大体の項目で高い評価を頂き感謝しております。契約時の苦情相談窓口の説明や個人情報の同意の説明がやや不足とのご指南を頂いたので、再度説明していき、今後よりきめ細やかな説明を心掛けご理解頂けるように取り組んでまいります。また、利用者さんやご家族のニーズとしてケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること、不満や苦情をじっくり聞きよく対応すること、地域のサービスをいろいろ知っていること等が把握でき、今後さらに意識して取り組んでまいります。今後も利用者様が安心して地域で在宅生活が送れるように信頼される事業所を目指してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	7.7	6
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.9	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		11.5	2
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	5.8	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		11.5	2
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	5.8	8
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.8	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.7	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		11.5	2
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.9	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.9	12
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	9.6	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	15.4	1
15 事業所が近いこと。		3.8	10

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370501583	エミール八田ケアプランセンター

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	3.7	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.2	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.3	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	3.5	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.2	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	3.7	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.2	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	39.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

苦情受付・相談窓口等の説明や介護保険対象外のサービスについての説明が至りませんでした。また自立支援の考え方に基づいたサービスの提供に努めているつもりでしたが一部ご指摘もいただきました。今後はご利用者様・ご家族様としっかり向き合い、保険者・他事業所・近隣の方々等とも連携を図り、より一層努力して参ります。ご利用者・ご家族様より暖かい励ましのお言葉もお寄せ頂き、とても感謝しております。これからも永く信頼されるケアマネジャーになれるよう日々精進してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	15.1	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.7	13
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.2	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.4	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		12.3	2
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		8.2	4
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	8.2	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		4.1	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.5	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	5.5	8
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.5	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.1	11
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	6.8	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	9.6	3
15 事業所が近いこと。		2.7	13

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370501948	ケアプラン 日吉の郷

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.7	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.8	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	3.9	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.6	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.7	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.7	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約書につきましては内容を丁寧にわかりやすく説明をさせていただきます。又、介護保険外のサービスについても資料を用意して説明をさせていただきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	17.6	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.1	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.7	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.4	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.1	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		12.2	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.4	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	8.1	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	10.8	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	2.7	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.4	7
13 急なサービス変更に対応してくれること。		10.8	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	14.9	2
15 事業所が近いこと。		0.0	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370502417	ケアプランセンターさくら

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.0	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.3	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.0	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.3	3.9	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.2	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	3.9	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	3.1	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	3.8	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.3	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.3	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.3	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.2	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.0	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	3.9	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.0	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	3.3	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	13.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今後も利用者様から満足して頂けるよう、地域に根差した居宅介護支援事業所として精進してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	14.6	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.4	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.4	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	9.8	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	■	0.0	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		9.8	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	■	0.0	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.3	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	7.3	6
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.9	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.4	9
13 急なサービス変更に対応してくれること。		17.1	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		19.5	1
15 事業所が近いこと。		2.4	9

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370503175	介護支援センター ジョイフル名駅

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.7	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.9	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	2	4.3	4.4	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.3	4.1	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.3	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	3.3	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.4	4.3	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.4	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.4	4.5	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.9	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	4.2	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.3	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.0	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.2	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	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	26	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	80.8%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約書や重要事項、サービス計画などの説明時において、ご本人への説明が不十分な点がありました。介護保険制度の改正などによってサービス内容や利用料金等の変更がある場合に、図や絵を用いるなどして、高齢者の皆様に、より理解してもらいやすい説明の工夫と確認が必要であることに気づきました。今後もご本人やご家族の要望を的確にとらえ、介護保険制度や介護保険サービス(対象外サービスを含めて)等を理解していただいた上で、安心して在宅生活を続けていただくことができるように支援に努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	14.0	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.5	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.5	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.7	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.5	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		10.5	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		4.7	9
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.0	5
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	10.5	3
11 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		7.0	5
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	3.5	11
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	7.0	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	15.1	1
15 事業所が近いこと。		5.8	8

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370600021	中区介護保険事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	3.6	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.5	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	4.4	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	23.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

中区介護保険事業所では、個人情報の取り扱いに十分に気を付け、ご本人やご家族の希望を聞きながら自立した在宅生活を支援できるように心がけます。介護保険制度やそれ以外のサービスについても詳しく説明してご理解いただけるように努めます。ケアマネジャーは、ご本人やご家族・サービス事業者とも連携を取りながら、ケアプランの作成や変更にも迅速に対応して不安の解消や介護負担の軽減などに引き続き努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	10.1	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		8.4	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.7	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.8	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.0	10
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.2	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		6.7	7
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.8	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	3.4	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		12.6	2
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	5.9	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	8.4	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		9.2	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	16.8	1
15 事業所が近いこと。		0.8	13

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370600054	新栄居宅介護支援事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.7	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.9	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.9	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	3.6	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.1	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	3.2	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.0	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.1	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	3.9	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.1	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.4	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.1	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	3.9	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.0	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.9	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.1	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	26.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

介護保険制度、契約書、重要事項の説明などわかりやすく説明していけるよう努めます。サービス利用においては、介護保険でのサービス、介護保険の対象にならないサービスについての説明を行い、利用者様、家族様の希望に沿ったプランを提供できるよう努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	13.0	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.5	13
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.1	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		4.3	11
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	6.1	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.6	14
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	8.7	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		6.1	6
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.2	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	10.4	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.6	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.3	11
13 急なサービス変更に対応してくれること。		8.7	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	13.0	1
15 事業所が近いこと。		5.2	9

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370600138	株式会社ケアメイトサービス

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.8	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.8	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.8	4.3	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.8	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	5.0	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.6	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.7	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.8	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	26.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー様と、同じ考えの、個人・個人の尊厳を尊重しつつ、ケアマネジャーとしての、信頼感や安心感を引き続き持って頂けるよう、努力していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	14.4	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.8	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.4	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.1	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.8	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.3	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		10.0	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.3	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.2	13
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	13.3	2
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	6.7	7
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.6	9
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	6.7	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	13.3	2
15 事業所が近いこと。		0.0	15

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370600260	ユートピアつくも在宅介護相談センター

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 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	4.4	-	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	-	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	-	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	-	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.3	-	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	-	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	-	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	-	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	-	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	-	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	-	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	-	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	-	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	-	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	-	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	-	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	-	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	-	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	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	4.0	-	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	30.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	75.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		17.2	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	■	3.1	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.8	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.8	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.7	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		6.3	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.1	9
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.1	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	15.6	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.1	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	3.1	9
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	6.3	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	17.2	1
15 事業所が近いこと。		1.6	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370600401	ケアプランセンター丸の内

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.0	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	3.6	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	4.1	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.3	3.8	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.3	4.2	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.2	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	3.7	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	4.1	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	3	4.8	4.1	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.4	4.0	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.3	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	4.3	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.2	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	3.9	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	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？	3	4.0	3.9	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	51.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

介護保険以外の暮らしに必要なサービスなど地域の情報等もお知らせできるよう心掛けていきたいと感じました。ケアマネジャーに対する安心感・信頼感が一番大切なことであるにもかかわらず、欠員などからご迷惑をおかけしたこともあり、事業所の体制などにも今後強化していく必要があることを実感しました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	14.4	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.1	14
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.2	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.1	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	5.2	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		7.2	6
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.2	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.1	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	7.2	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		8.2	4
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	4.1	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	6.2	8
13 急なサービス変更に対応してくれること。		9.3	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		13.4	2
15 事業所が近いこと。		4.1	11

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370600609	ケアポート名古屋

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	4.3	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.3	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.4	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	93.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

お忙しい中、アンケートにご協力くださいまして、誠に有難うございました。ご利用者ご家族様からの貴重なご意見と評価を頂き、有難く受け止めております。介護保険制度が年々改正ある度に、改悪となり利用者様にとって満足のいく利用ができず、不安に感じるとのご意見には、胸が痛くなりました。ケアマネとして、ご利用者ご家族様の深い心情や本来のニーズを引き出していくよう、お話を聞いていく事が重要と思います。そして、介護保険制度の範囲内で多少の融通が利くよう、プランに反映していくようサービス担当者会議での話し合いや随時連携をとり、不便が生じないよう心がけていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	11.3	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.0	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.0	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.8	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		10.5	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.4	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	12.9	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.4	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.5	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	8.1	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.2	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.8	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	8.1	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	18.5	1
15 事業所が近いこと。		2.4	12

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370600658	ベネッセ介護センター名古屋

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	4.4	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.8	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.8	3.9	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.3	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	4.2	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.2	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.4	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	6.5%	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	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約やケアプランの内容等、通り一遍の説明に終わらず何度かに分けてお話させていただき、必要に応じ適時お知らせさせていただくなどお客様にお分かりいただきやすい工夫をしていきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	16.9	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.8	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	■	6.5	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.3	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		3.9	10
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.6	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		6.5	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.9	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.6	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	10.4	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	6.5	6
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		9.1	4
13 急なサービス変更に対応してくれること。		6.5	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	14.3	2
15 事業所が近いこと。		1.3	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370601094	居宅介護支援事業所フォリア

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 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	4.4	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	4.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.0	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.9	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	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	27	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	51.9%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価へのご協力ありがとうございます。今回費用負担を考慮した適正なサービスの組み合わせに重きを置かれたかたが多く、介護保険外も含めた自己負担についてもしっかりと把握し、サービス内容と料金について話し合いながらサービスを一緒に考えていかなければならないと改めて感じました。介護や医療の費用負担軽減についてご存知ない方も多く、様々な情報の収集・提供に力を入れたいです。契約内容や説明内容については利用者ご本人との契約の際はわかりやすくゆっくりと説明させて頂きご理解できることに努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	9.4	4
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.8	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		10.9	2
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	7.8	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.6	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		10.9	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.6	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.8	5
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	7.8	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.1	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.1	11
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	7.8	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	14.1	1
15 事業所が近いこと。		6.3	10

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370601698	ハッピー居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.6	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.1	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	3.6	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	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	33.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

一部の利用者・家族に対して苦情受付窓口の説明や介護保険の対象にならないサービスについて等の説明が不足していた事が評価結果で明らかになりましたので、今後はよりいっそう契約時にしっかりときちんとした説明が行えるように改善してまいりたいと思います。利用者・家族の理解が得られるように丁寧にわかりやすく説明いたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	14.6	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.2	13
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.9	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.7	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	9.0	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.9	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		10.4	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		4.9	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.3	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	6.9	5
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.6	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	5.6	8
13 急なサービス変更に対応してくれること。		6.9	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	12.5	2
15 事業所が近いこと。		2.8	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370601847	介護支援センター ジョイフル新栄

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.6	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.3	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.5	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.1	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.2	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.1	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	3.9	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.5	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	3.9	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.4	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.2	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.2	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.2	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.1	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.4	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	46.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用が長くなった利用者様本人が記入する場合、契約事項の説明に関する項目が低く出る傾向があるように思います。重要事項の説明など定期的に繰り返し行うようにしたいと思います。あとは概ね良い評価をいただいている為、継続していくことができるようにしていきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	18.3	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.0	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.7	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		3.3	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.0	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.7	15
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	10.0	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		6.7	5
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		10.0	3
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	5.0	7
11 個人情報や絶対外にもらさないこと。	■	3.3	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.0	7
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	5.0	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		11.7	2
15 事業所が近いこと。		3.3	12

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370601953	あんしんネットワーク居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.7	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	5.0	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	4.3	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.9	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.7	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	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	72.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	87.5%	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。

契約書は初回または2回目の訪問でご説明することが多い現状です。ケアマネジャーと利用者様やご家族との関わりもまだ浅く、双方に緊張感がある上に情報量も多い場であるため、特に重要な項目には印を付けながらご説明するなど、印象に残るようにお伝えする必要があると感じました。

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 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		15.2	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		9.1	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.1	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	3.0	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.0	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		3.0	8
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.0	8
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.0	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	12.1	4
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	0.0	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.1	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	18.2	1
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	18.2	1
15 事業所が近いこと。		0.0	13

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370700011	昭和区介護保険事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 ユーザー 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.2	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	3.8	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.6	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	11.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回ご回答いただきました中で、ご本人様に対する苦情受付窓口の説明、同居のご家族様に対する介護保険の対象にならないサービスについての説明が足りないとのこと指摘を受けました。昨年度より、評価は上がっているものの、苦情受付窓口を目につくよう貼ったり、ケアマネ自身が介護保険以外の知識を増やす努力をしたりするなど、今後も分かりやすい説明に努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		15.6	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.1	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.1	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.6	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		9.0	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	■	4.9	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	8.2	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.5	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.3	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	9.0	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.3	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.7	7
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	6.6	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	16.4	1
15 事業所が近いこと。		5.7	7

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370700029	かわな居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	3.6	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.3	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	22.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

「介護保険の対象にならないサービスについてケアマネジャーから説明があったか」の設問について、利用者評価が事業所評価より低い結果となりました。この点は数年来の課題であり、保険外サービスについて毎週開催の事業所内勉強会や外部研修で情報共有ができるように努めておりました。しかし利用者さまやそのご家族への提案、ケアプランへの導入ができていない状況が明確になりました。今後地域包括ケアシステムを有効に機能させていくには、保険外サービスを有効に利用していくことも重要であるため、様々な介護サービスや地域資源と結びつけながら、利用者様の在宅生活をサポートできるケアプランの提案ができるようにしていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		12.9	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.0	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.8	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.4	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	8.9	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.8	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		7.3	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.4	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		11.3	3
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	8.1	5
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	2.4	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.6	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	7.3	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	14.5	1
15 事業所が近いこと。		3.2	12

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370700037	名古屋市昭和区ケアマネージメントセンター

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	3.9	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	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	26.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回のユーザー様からいただいたご意見では、「介護保険の対象にならないサービスについての説明」が不十分とご指摘がありました。この点につきましては事業所内で再度研修をおこない、きちんと説明できるよう努めてまいります。また、ユーザー様が利用者を選ぶ際に大切と考えておられる、「ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感がある」「個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成する」についても全員で共有・再認識いたしました。今後も利用者様、ご家族の意向を十分に伺い、希望される生活を実現できるよう努めてまいります。また、地域における多職種連携を図り、丁寧な支援を行なえるよう努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	14.0	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.7	13
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	■	9.1	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。	■	0.8	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.8	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.6	7
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	10.7	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		5.0	9
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.1	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		5.0	9
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.7	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		7.4	6
13 急なサービス変更に対応してくれること。		8.3	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	15.7	1
15 事業所が近いこと。		4.1	11

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370700110	南山の郷居宅介護支援事業所

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.2	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.1	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.3	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.2	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	3.8	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.4	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.3	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.3	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.2	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	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	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	24.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	95.0%	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。

基本設問では総合的には概ね良い評価を頂きましたが、記入者別に比較したところ、特に同居のご家族から一部厳しい評価を頂いている事が分かりました。自由記載欄からも、直接介護に当たられているご家族の不安な想いをしっかりと汲み取れておらず、気持ちに寄り添えないままご相談に乗っている時があるということが分かりました。昨年度ご指摘いただいた問題点を十分に改善できていない結果であると、重く受け止めております。事業所全体の問題として改善点を明らかにし、職員の資質向上により一層取り組んでいきたいと思っております。ご指摘ありがとうございました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	13.8	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.9	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	■	9.2	3
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		3.4	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.6	10
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.0	15
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		9.2	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.1	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.1	13
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	6.9	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.6	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.7	8
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	6.9	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	20.7	1
15 事業所が近いこと。		5.7	8

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370700136	なごやかハウス福原

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.1	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	3.7	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.6	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

皆様より、大変貴重なご意見とご感想をいただきまして、誠にありがとうございました。介護保険の対象にならないサービスに関しましても、今まで以上にどのようなサービスがあるかの説明、紹介を丁寧にしてまいりたいと思います。今後も自己研鑽に努め、ケアマネジャーとしての質の向上を図り、利用者の皆様に安心感や信頼感を持っていただける対応をしてまいります。いただきましたご意見を真摯に受け止めご本人、ご家族に満足していただけるように一層の努力をしてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	16.0	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.1	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.3	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.4	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		3.5	10
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.5	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	11.8	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.4	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	5.6	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		11.8	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.2	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	6.3	6
13 急なサービス変更に対応してくれること。		8.3	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	16.0	1
15 事業所が近いこと。		2.1	12

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370700144	天池ケアサポート

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.9	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.8	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	4.3	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.7	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.8	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.8	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	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	18	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	88.9%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>今回も回収率が80%であり、このアンケートの意義を伝え切れていなかったことを反省しています。加えて、設問2「苦情受け付け窓口の説明」、設問8「介護保険対象外のサービスの説明」のユーザー評価が若干低く、わかりやすく繰り返し説明することを来年度の目標にします。</p>

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	11.5	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.8	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.1	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.4	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	■	6.4	6
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		6.4	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		5.1	9
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.6	14
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	9.0	4
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	10.3	3
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.8	12
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		7.7	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	16.7	1
15 事業所が近いこと。		5.1	9

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370700540	ケアセンター昭和八事

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	---	4.4	-	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	---	4.5	-	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	---	4.6	-	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	4.3	-	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	---	4.3	-	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	---	4.3	-	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	---	4.2	-	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	---	3.8	-	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	---	4.4	-	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	---	4.8	-	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	---	4.4	-	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	---	4.3	-	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	---	4.4	-	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	4.2	-	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	---	4.1	-	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	---	3.9	-	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	---	4.0	-	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	---	4.1	-	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	---	4.0	-	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？	---	4.0	-	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	0	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	0.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		*	*
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		*	*
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		*	*
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		*	*
5 介護保険など制度をよく知っていること。		*	*
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		*	*
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		*	*
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		*	*
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		*	*
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		*	*
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		*	*
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		*	*
13 急なサービス変更に対応してくれること。		*	*
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		*	*
15 事業所が近いこと。		*	*

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370700607	ふくざわ介護サービス

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全
社 体
結 平
果 均
自 全
社 体
結 平
果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.9	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	4.3	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	3	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.4	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.4	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	17.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回も、大変貴重なご意見誠にありがとうございました。苦情受付窓口(事業所の窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明とご利用者様やご家族様に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについての説明の項目について、評価が低かったことを受けまして、今後は、契約時の説明について再度確認し、至らない部分を改善していきたいと思っております。ご利用者様・ご家族様の希望に添えるよう、より良いケアプランを作成できるよう努力していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		12.0	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.0	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.0	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.2	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.0	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.0	6
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		9.6	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.2	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		10.8	3
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	6.0	6
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	2.4	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	4.8	12
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	7.2	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	14.5	1
15 事業所が近いこと。		6.0	6

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370701191	居宅介護支援事業所 いずみ

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	-	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	-	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	-	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	-	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	-	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	-	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	-	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	-	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	-	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	-	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	-	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	-	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	-	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	-	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	-	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	-	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	-	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	-	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	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	4.0	-	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	22	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	59.1%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	15.4	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.9	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		11.5	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		3.8	8
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	1.9	12
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.8	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		13.5	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.8	8
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	1.9	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		7.7	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	0.0	15
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.8	8
13 急なサービス変更に対応してくれること。		9.6	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	13.5	2
15 事業所が近いこと。		7.7	6

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370701704	居宅介護支援事業所オラトリオ

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	4.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.2	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	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	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

介護保険の対象にならないサービスについての説明が不足して状況でした。今後は保険外のサービスについても、ご本人様のお役に立つ事が出来そうな内容をお勧めできるように日々情報を集めて参りたいと思います。苦情受付窓口については重要事項と一緒に説明させていただいておりますが、分かり難いとの回答がありましたので、今一度説明方法について確認していきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		11.7	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	■	5.4	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.4	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		4.5	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.2	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.7	14
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		6.3	7
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		5.4	8
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.6	13
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	7.2	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.8	15
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	5.4	8
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	9.9	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	16.2	1
15 事業所が近いこと。		7.2	4

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2340801089	みずほ調剤センター薬局

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.7	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	5.0	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.8	3.7	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.6	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.5	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

地域の勉強会や交流会に参加し介護保険以外のサービスの情報を把握する。利用者が利用することでQOLが向上し自立につながるサービスがあれば積極的に紹介していくように努力する。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	18.0	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.0	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.0	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		4.0	10
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	8.0	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.0	15
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		6.0	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		6.0	6
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	2.0	13
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	12.0	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.0	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.0	10
13 急なサービス変更に対応してくれること。		8.0	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	14.0	2
15 事業所が近いこと。		6.0	6

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370800019	瑞穂区介護保険事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 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	4.4	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.9	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.3	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.2	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.8	3.6	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	4.3	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.0	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	4.3	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	10.9%	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	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の評価を受け、多くの気づきをいただきました。特に「不満や苦情を解決するため」の設問13につきましては、迅速な対応や説明の方法等を検討いたしました。皆様に「選んでよかった」と言っていただけの事業所として、今後も質の高いマネジメントを目指してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	10.3	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.3	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.6	14
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.3	11
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	■	4.3	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		7.7	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	■	5.1	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.8	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		7.7	4
11 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。		6.8	6
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.8	6
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	14.5	1
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	12.8	2
15 事業所が近いこと。		6.0	9

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370800027	名古屋市瑞穂・熱田ケアマネジメントセンター

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.5	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.1	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	3.7	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.6	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.4	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.4	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.0	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.3	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.1	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	20.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございます。今回の評価結果から見えてきた問題点や、ご利用者様、ご家族様と当事業所の評価に差があった項目に対しては対策を講じて取り組んでまいります。又、ご利用者様は、「急なサービス変更への対応」や「費用負担を考慮したサービス」を重要視されている事を職員一人一人が留意し、個人を尊重し希望の生活を目指すようケアプラン作成に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		9.8	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		0.9	13
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	■	7.1	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	5.4	10
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		8.9	5
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		9.8	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.7	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.1	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	8.9	5
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.6	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	8.9	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		10.7	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	16.1	1
15 事業所が近いこと。		0.0	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370800076	瑞穂介護センター

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.7	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.8	4.6	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.1	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.6	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.7	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.8	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	57.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

厳しい意見も真摯に受け止め、事業所内において研修や教育体制を見直し今後のケアマネジメントに反映できるように努力していきたいと思っております。
皆様からいただく意見や要望にすばやく対応することを心がけます。
これからもご利用者・ご家族の皆様が安心して満足のゆく在宅生活を送れるようきめ細やかな対応を心がけます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	18.0	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.6	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.1	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.8	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		11.7	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	■	9.4	4
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		7.8	7
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.9	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	4.7	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		8.6	6
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	1.6	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.7	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		9.4	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	14.8	2
15 事業所が近いこと。		0.0	15

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370800084	なごやかハウス岳見

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全
社 体
結 平
果 均
自 全
社 体
結 平
果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.8	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.7	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.1	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	3.9	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	3.5	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.5	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.0	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.0	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.0	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.0	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.0	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	3.8	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	3.8	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	51.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価にご協力いただき、誠にありがとうございました。貴重なご意見やご感想は、大変励みになります。評価全体としては、昨年と比べ大変厳しい結果でした。具体的には、ご利用者・ご家族への説明が不十分であることや、ニーズを聞き取れていないことなどであり、全てにおいて見直しが必要であると痛感いたしました。今後は評価項目について一つずつ見直しを行い、ご利用者・ご家族の皆様へに安心・信頼して頂けるよう、日々改善に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	12.7	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.5	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.6	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		9.1	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.8	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	7.3	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	1.8	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		9.1	4
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.5	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	5.5	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		14.5	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	16.4	1
15 事業所が近いこと。		7.3	6

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370800118	名古屋市総合リハビリテーションセンター

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.9	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さな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	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.8	4.1	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.5	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.6	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.6	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今年度のユーザー評価では、全体平均を上回る評価を賜りましたことを、ご利用者様に深く感謝申し上げます。今後の改善点としては、苦情受付窓口についての説明をわかりやすく説明する事や、介護保険の対象にならないサービスについても、随時ご説明させて頂くことで、更なる信頼にお応えできるよう職員一同努力してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	12.2	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.0	14
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		9.2	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		13.3	2
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.1	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	2.0	13
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		4.1	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.1	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	8.2	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.1	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		7.1	7
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	8.2	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	15.3	1
15 事業所が近いこと。		3.1	11

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370800167	ホスピー居宅介護支援事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	3.9	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	3.8	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.9	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.9	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.9	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.8	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.4	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	29.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>認知症や様々な病気、けがの方に対応したケアプラン、または看取りのケアプランが作成できることに対して高い評価を頂き、嬉しく感じています。医療機関との連携をすすめ、医療系に強い事業所としての強みを今後も発揮していきます。そして、利用者様との時間を大切にして、不満や苦情などをじっくりと聞き対応していきます</p>

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	16.7	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.6	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.3	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.8	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.0	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.6	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		11.4	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	■	0.0	15
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.4	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	10.5	4
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.3	7
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.3	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	10.5	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	12.3	2
15 事業所が近いこと。		4.4	10

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370800183	ゆうらいふ瑞穂居宅介護支援事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.3	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	3.6	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.4	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	4.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	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	17.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回も平均値を超える評価を頂き嬉しく思う反面、個々の評価項目をみると、常に一定に水準を保つことの難しさを感じます。今回の評価結果は、①介護の対象にならないサービスの説明②サービスの担当者会議で利用者の意見を聞くことの2項目が、今後取り組んでいく課題となっています。回答データをよく見ると概ね高い評価を頂いているものの一部ケアマネジャーによる評価のバラツキがみられました。事業所内の各ケアマネジャーによって対応にバラツキが出ないよう行う担当者会議に、順次主任ケアマネジャーが出席して運営の指導を行っていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	13.5	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.2	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.3	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		10.4	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.3	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	6.3	8
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.1	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.3	4
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	6.3	8
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		7.3	4
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.2	11
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	7.3	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	13.5	1
15 事業所が近いこと。		3.1	13

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370800258	介護支援センターほなみ

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.2	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	4.7	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.3	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	4.5	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	4.7	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.4	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	4.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.7	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.0	4.7	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	34.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザーの皆様にご貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。毎月の訪問時にご利用者の目線に合わせてお話を伺い、ご家族様よりケアマネジャーの態度や言葉遣いに安心感が持てると評価を頂きました。これからも介護の悩みや介護サービスへの不満などを相談しやすい関係作りに心がけ、ケアマネジャー以外にも苦情受付窓口がある事をご説明していきます。ご利用者の気持ちに寄り添い、ご家族の心配等を伺い、安心して自宅で生活できるよう支援します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	11.1	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.1	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.1	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.1	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.0	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		11.1	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.0	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	12.1	2
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	2.0	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	7.1	7
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	8.1	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		15.2	1
15 事業所が近いこと。		10.1	5

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370800571	オアシスセンター

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.5	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	4.2	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.2	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.5	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

各スタッフの高い技術習得につながる研修の機会を確保し、専門職として成長する職場環境の整備をよりすすめてまいります。自宅での生活をより安心して継続的なものにするため、各専門職の情報の連携に努め、ご利用者様の生活機能の維持・向上に貢献できるサービス提供を目指します。在宅療養を支援するため、医療機関等との情報連携と地域全体でのチームケアの構築に務め、地域包括ケア推進に尽力いたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	11.4	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.3	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.3	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.8	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		9.1	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	■	3.0	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		10.6	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.0	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.8	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		6.1	7
11 個人情報や絶対外にもらさないこと。		3.0	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	4.5	10
13 急なサービス変更に対応してくれること。		9.1	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	15.9	1
15 事業所が近いこと。	■	6.1	7

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370800654	オレンジ居宅介護支援事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

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	4.4	4.9	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.9	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.8	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.9	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	4.6	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.9	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.9	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	4.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.7	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.7	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	4.8	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	20.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

年に1度の自己評価とユーザー評価を行うことで仕事への心構えが改めて、初心に戻ることができて感謝しております。基本設問については高い評価をいただきました。今後も同様に精進していく所存です。事業者と利用者の意識の差で見えてきたことは保険制度の更なる熟知と費用負担を考えた上での適正なサービスの組み合わせを最優先に望まれていることがわかりました。また自由記載欄にて不満を親身に聞いてくれるや適切なアドバイス、安心して相談できるなどの回答がありました。今後も安心感や、信頼を得られるようにより一層のサービス向上に努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	17.6	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.0	14
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.9	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		9.8	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	■	4.9	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		9.8	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.0	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.9	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		6.9	7
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.9	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	7.8	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	9.8	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	17.6	1
15 事業所が近いこと。		2.0	12

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370800720	おたすけ家族

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	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.1	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.3	4.1	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.3	4.3	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	2	3.8	3.8	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	3.9	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.5	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.4	4.1	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.2	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.4	4.3	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.3	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	4.3	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.0	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	3.9	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.0	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	3.7	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	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	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	64.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

介護を必要としている方・そのご家族は、様々な健康上の事情や経済事情等を抱えておられます。必要としている介護を受けていただけるのが一番ですが、費用面で折り合いをつけ、介護保険以外のサービス(社会資源等)も駆使できるよう、努めて参ります。日頃よりの情報収集や周囲とのネットワーク構築などを通じ、常に「その人にとって最適な」サービスを提案できるよう、努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		9.7	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.6	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.2	12
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		4.2	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.6	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.2	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	6.9	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		6.9	6
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	5.6	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	11.1	1
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	1.4	15
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		9.7	2
13 急なサービス変更に対応してくれること。		8.3	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	9.7	2
15 事業所が近いこと。		6.9	6

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370801058	ケアプラン大喜

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	2	4.5	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.9	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	3.6	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.5	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.6	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.6	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザーと自社での重要視する項目について乖離があった点は、費用負担、介護保険の知識、地域の社会資源の把握だった。利用者の方、個々にも優先順位は異なっているとは考えられるが、総体的に必要なとされている、乖離があった個所については重点的に説明していく。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	17.7	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.8	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	■	3.8	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.3	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.3	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.3	5
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.9	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.5	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.1	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	10.1	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.5	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.5	12
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	6.3	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	17.7	1
15 事業所が近いこと。		5.1	8

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370801231	さわやからいふ みずほ居宅介護支援事業所

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	5	4.4	3.9	4.3
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.6	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.6	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.0	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.2	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.8	3.1	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.4	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.3	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.5	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	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	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	46.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回もユーザー評価で、ご利用者様・ご家族様より貴重なご意見をいただき誠にありがとうございました。今回の評価を真摯に受け止め、評価の低い項目についてはスタッフ一同で改善案を話し合い、取り組んでいきたいと思っております。介護保険外のサービスについてもご紹介していき、ご本人様・ご家族様に満足していただける計画を立ててまいります。研修にも積極的に参加して、介護保険制度の変更にも即対応していけるように努力していきます。今後共よろしくお願ひ申し上げます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	10.1	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.9	13
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.2	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	4.3	11
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.8	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	8.7	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	■	5.8	8
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.4	14
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		8.7	4
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.8	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	8.7	4
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		10.1	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		15.9	1
15 事業所が近いこと。		4.3	11

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370801355	瑞穂ケアセンターあお空 居宅介護支援事業所

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.8	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.7	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	5.0	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.8	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	5.0	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.8	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	4.7	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.8	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	5.0	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.8	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	5.0	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.9	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.8	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.8	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.9	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.9	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.8	4.2
問20 (名古屋市からの設問)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	4.0	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	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	68.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

全体的に良い評価をして頂けたと思います。今後も安心して相談して頂けるように、御利用者様のお話を丁寧に傾聴して行きたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	13.8	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.6	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.6	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.7	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.1	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		6.2	8
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.5	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.5	13
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	12.3	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	7.7	5
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	10.8	4
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		7.7	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	15.4	1
15 事業所が近いこと。		3.1	11

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370801413	あたたかい心

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.9	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.9	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.9	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	5.0	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	5.0	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.9	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	4.9	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	5.0	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	5.0	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	5.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	5.0	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	5.0	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.9	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	5.0	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	4.8	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	51.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

暮らしに必要なさまざまな地域のサービスを知っていることと介護保険制度をよく知っていることがユーザー順位4位に入っていました。地域包括ケアが推進される今、この地域に即したさまざまなサービスを知っていること。逆に交通網や自動車が普及している世の中であるため地域社会が狭くなり、より広域な情報も必要であるため、さまざまな情報をアンテナを張って知識として得られるよう努力したいと思います。また、同様に介護保険制度も定期的に変りますので、制度移行時のご利用者様、ご家族様が戸惑わないよう関わっている事業所と協力しながら対応したいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	10.0	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.4	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.1	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.1	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.3	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	10.0	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		7.1	7
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.4	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	14.3	2
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.4	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		10.0	3
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	10.0	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	15.7	1
15 事業所が近いこと。		0.0	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370900017	熱田区介護保険事業所

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.4	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	4.1	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.1	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.3	4.3	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.3	4.7	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.3	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	3.4	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	4.4	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	3	4.8	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.6	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.4	4.7	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.5	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	4.6	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.5	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.4	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.5	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.4	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	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	15.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

居宅介護支援専門員としてお客様の不満や苦情に対して解決するために対応していることを評価いただきました。介護者の方に介護のアドバイスなどを伝えたことで信頼関係ができ、お客様の気持ちに寄り添えることができました。介護保険以外のサービスについても丁寧に説明できるように努め、安心して在宅での生活を継続できるよう心がけます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	16.7	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.4	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.4	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.1	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	5.6	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.3	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		7.8	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	15
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.8	3
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	7.8	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	6.7	6
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.2	13
13 急なサービス変更に対応してくれること。		6.7	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	20.0	1
15 事業所が近いこと。		5.6	8

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370900025	指定居宅介護支援事業所みなと医療生活協同組合ヘルパーステーションひだま

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	-	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	-	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	-	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	-	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	-	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	-	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	-	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	-	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	-	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	-	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	-	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	-	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	-	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	-	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	-	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	-	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	-	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	-	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	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	4.0	-	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	13.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		9.5	5
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.8	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.1	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		2.4	11
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	■	0.0	14
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		11.9	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.4	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.1	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	11.9	2
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.4	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	7.1	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	16.7	1
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	11.9	2
15 事業所が近いこと。		4.8	9

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370900108	熱田居宅介護支援事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.6	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.8	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.2	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	3.8	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.2	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.3	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	3.9	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.0	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	14.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約時に説明する内容の理解については評価が低いため、今後はご本人様、ご家族様の理解を深めていけるよう言葉の選択、話すペース、対象者の反応などに留意しながら進めていきたいと思えます。支援を行う上では各種サービスについての情報の提供、個人の尊重、経済面への考慮、精神的な支援などケアマネジャーの資質が問われるため、ケアマネジャーの教育体制を確立し知識、技術を高めてご本人様、ご家族様に満足していただけるよう努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		11.1	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.3	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.7	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。	■	2.2	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	6.7	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	■	3.3	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		11.1	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.3	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.6	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	10.0	4
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.3	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.7	5
13 急なサービス変更に対応してくれること。		6.7	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	14.4	1
15 事業所が近いこと。		5.6	9

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370900116	なごやかハウス横田

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 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	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.9	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.3	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	3.8	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.7	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.4	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

この度は多くの皆さまに評価事業へご協力いただきありがとうございます。評価項目のうち、苦情受付窓口についてお伝えすることは重要事項説明欄を使用し新規契約時以外にご説明の機会がありませんでしたので、今後再説明させていただく機会を設け、改めて皆さまへ周知いただけるようにいたします。その他、介護保険の対象にならないサービスについても、わかりやすい説明を工夫してまいります。今後もご本人・ご家族とともに悩み、考え、充実した介護生活の支えとなれるよう努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	14.0	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.8	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.0	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.5	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	8.3	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.0	7
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	5.0	7
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.3	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.0	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	9.1	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.1	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.0	7
13 急なサービス変更に対応してくれること。		7.4	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	17.4	1
15 事業所が近いこと。		3.3	13

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370900389	有限会社とんとん介護支援サービス

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	4.1	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	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	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	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

ケアマネジャーの対応に安心感、信頼感がある事、個人の希望した生活を目指すケアプランの作成等が必要である事を、今回のユーザー様からのお言葉として真摯に受け止めさせて頂きつつ、生活の質を高めたケアプランの提供ができるよう努力して参りたいと思います。ユーザー様から頂きました温かなお言葉を励みに精進させて頂きます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	15.3	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.1	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.1	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.1	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.0	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	6.1	7
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		5.1	9
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.1	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	10.2	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.0	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		7.1	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	10.2	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	15.3	1
15 事業所が近いこと。		7.1	5

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370900462	指定居宅介護支援事業所みなと医療生活協同組合ケアプランセンター協立

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.9	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	3.8	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	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	13.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございました。評価結果より、ケアマネージャーが関わることで利用者様の望む生活に近づくことが出来たのか、ご家族様の介護負担の軽減につながっているのか、ケアマネージャーが情報提供やサービスの改善に努めているのかの設問では自社結果よりユーザー評価の点数が高かったことは嬉しく思いました。しかし、介護保険外のサービスの説明や苦情窓口の説明の設問では点数が低く、説明の難しさを改めて感じております。これからは利用者様の立場に立ちわかりやすく丁寧な説明に心掛けて地域の皆さまに選んで頂けるような事業所を目指していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	13.5	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.8	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.7	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.9	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	5.8	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.8	7
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	11.5	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		5.8	7
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.8	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	6.7	6
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.8	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	1.9	15
13 急なサービス変更に対応してくれること。		9.6	4
14 ケアマネージャーの対応に安心感・信頼感があること。		11.5	2
15 事業所が近いこと。		3.8	11

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370900561	かなやま居宅介護支援事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.8	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.0	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	3.8	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.1	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	3.4	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.6	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.5	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.4	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.1	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	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	56.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約時での介護保険以外のサービスについての説明不足であった部分を注意していきます。また、他事業所とのサービスの調整や連携について、利用者・家族にきちんと説明できるようにケアマネジメントの質の向上を図っていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	13.3	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	■	5.3	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.3	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.8	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.2	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.8	14
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.0	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.5	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.7	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	8.0	4
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.4	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	2.7	12
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		14.2	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	15.0	1
15 事業所が近いこと。		8.0	4

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370900918	心春日和

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.4	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.4	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.5	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	4.4	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	5.0	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.8	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.9	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.8	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.8	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.6	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	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	54.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

前回同様概ね高評価をいただきましたが、やはり介護保険の対象にならないサービスの説明ができていないとのご指摘をうけました。今後は資料を持参し例を示すなどさらに分かりやすい説明を心がけ、理解して頂けるよう努めます。これからもご利用者やご家族が望む生活に少しでも近づけるお手伝いができるように研修や勉強会に参加するなど自分たちの知識を増やし、役立てていけるよう努力していく所存です。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	12.6	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.3	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.2	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		3.2	11
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.4	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.1	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	10.5	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.1	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.1	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	11.6	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.3	7
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.3	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	10.5	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	20.0	1
15 事業所が近いこと。		1.1	12

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370901205	オーネストひびの大宝指定居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.5	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	4.5	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.9	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.5	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	5.0	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.9	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.7	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	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	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	28.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

サービス内容についての説明と同意を、今後は丁寧かつ分かりやすく行っていきます。介護保険外サービス、障害者サービスについても個別にしっかりと対応を行っていきます。利用者様の些細な声も拾い上げ、よりよいケアマネジメントにつなげていく事が出来るよう支援させていただきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		15.4	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.6	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.1	12
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		9.2	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.6	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	10.8	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	■	1.5	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.2	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	12.3	2
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.1	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	4.6	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	7.7	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		12.3	2
15 事業所が近いこと。		4.6	8

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370901460	ケアプラン あっぷ

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	4.4	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.1	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	2	3.8	3.9	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.1	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	18	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

介護保険外のサービス、インフォーマルな部分についても良い連携が取れるようにしていきます。制度やサービスについてわかりやすい説明を心がけていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	13.3	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.7	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.3	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.3	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		9.3	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.7	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.0	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		5.3	8
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.0	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	10.7	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	4.0	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	6.7	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		10.7	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	13.3	1
15 事業所が近いこと。		2.7	12

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371201332	ケアプランぼちぼち

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	---	4.4	-	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	---	4.5	-	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	---	4.6	-	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	4.3	-	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	---	4.3	-	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	---	4.3	-	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	---	4.2	-	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	---	3.8	-	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	---	4.4	-	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	---	4.8	-	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	---	4.4	-	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	---	4.3	-	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	---	4.4	-	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	4.2	-	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	---	4.1	-	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	---	3.9	-	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	---	4.0	-	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	---	4.1	-	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	---	4.0	-	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？	---	4.0	-	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	37.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	0	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	0.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		*	*
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		*	*
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		*	*
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		*	*
5 介護保険など制度をよく知っていること。		*	*
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		*	*
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		*	*
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		*	*
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		*	*
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		*	*
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		*	*
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		*	*
13 急なサービス変更に対応してくれること。		*	*
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		*	*
15 事業所が近いこと。		*	*

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371000015	中川診療所指定居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 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	4.4	3.9	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.9	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.9	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	3.7	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.2	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.2	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	3.9	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	3.9	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	3.5	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の結果からは、問1の「契約書・重要事項説明書の説明のわかりやすさ」問5の「介護保険サービスがどこの事業所でも使える」説明について、利用者評価が事業所評価よりも特に低いという結果が出ました。今後は、利用者により丁寧でわかりやすい説明を行うよう心がけていきたいと思ひます。その代わり、問14「ケアマネジャーの言葉づかい態度、身だしなみ」問17「ご家族など介護者の負担軽減」については、事業所が思ひよりも一定の評価をいただきました。今後もさらに精進して業務に取り組んでいきたいと思ひます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		14.3	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.6	13
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		9.5	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	9.5	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	■	1.6	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		6.3	8
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		4.8	9
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	3.2	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	12.7	2
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.8	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		9.5	4
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		7.9	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	11.1	3
15 事業所が近いこと。		3.2	11

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371000056	中川区介護保険事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全
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	4.4	4.0	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.5	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.8	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.1	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	3.6	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.4	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.3	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.1	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.1	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	11.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

お客様のご協力を得られて、アンケートの回収率が高くなりました。お客様が希望されている費用も含めた適正なサービスを提案させていただく為に、私共事業所の強みである地域との連携を深め、関係各位との情報共有に努めて参ります。契約時の際にご説明させていただいている「個人情報の取り扱い」などモニタリングの際に意識してご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 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		10.3	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.1	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.1	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.5	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.9	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.9	6
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	11.0	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	■	3.7	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	5.1	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		7.4	5
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.7	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.9	6
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	5.9	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	17.6	1
15 事業所が近いこと。		2.9	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371000064	ケア・コーディネイトきょうりつ

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 全
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	4.4	3.9	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.5	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.6	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	3.8	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.8	3.3	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	3.9	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.4	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.1	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.1	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	4.3	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.2	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.1	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	8.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今後、もっとアプローチをしていく必要性を感じた。全体の比較結果から、当事業所の評価は全ての項目に対して低い。契約時は勿論だが、毎月の訪問時に分かりやすい説明ができるよう意識をし、知識を高めていく必要性を再認識。
 少数意見ではあるが、「できていない」と回答された方や無回答の方がいる事を忘れず、3以上の評価がしてもらえよう努力を日々行っていきたい。ケアマネに求める項目については、以前に比べ意向に変化がみられる。費用的な事や認知症に対応したプランなどが「不満や苦情などじっくり聞き対応する」項目より意向が強いことなど、利用者・ご家族の意向・希望をしっかりと把握していく事が重要

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	8.6	4
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		8.6	4
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.6	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.9	10
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.7	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	13.6	1
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.5	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.2	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	6.2	7
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.5	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.2	7
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	11.1	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	12.3	2
15 事業所が近いこと。		4.9	10

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371000080	医療法人開生会居宅介護支援事業所開生

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.0	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	4.0	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.6	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.5	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.3	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.3	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	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	24.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者様から求められていることと事業者が必要と意識し提供しているサービスでは、結果にかなりのひらきがあったことに驚きと、今一度仕事に対する意識を見直す必要性を感じた。アセスメント、ケアプランの充実を図ると共に利用状況の確認、満足度をしっかりとモニタリングし、何を求め必要としているのかを把握し、利用者様が希望した生活が送れるように努力していきたい。また、改善点の見直しや各自のスキルアップを図り、安心感・信頼感を得られるケアマネジャーを目指し、より一層の努力をしていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		11.2	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.3	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.4	13
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.9	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	8.6	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	■	7.8	6
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		12.1	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.4	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.2	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	8.6	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.2	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.3	10
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	4.3	10
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	14.7	1
15 事業所が近いこと。		6.0	7

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371000114	名古屋市中川区ケアマネージメントセンター

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.8	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	4.0	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.2	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.3	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.2	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	3.8	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.4	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.1	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.2	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.2	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございました。ご利用者様から頂いたご意見を真摯に受け止め、今後さらに信頼関係が築いていけるように、ご利用者様本位の気持ちを持ちながら支援させていただきます。今回の結果で、ご利用者様が不満や苦情を申し出た時の対応が遅く、消極的な時があったことがわかりました。今後は、ご本人の希望を十分聞き、早い対応を心がけていきたいと思っております。介護保険制度についても変化してきているため、細やかな説明をし、介護保険、介護保険外のサービスも情報提供し、個人にあった計画を丁寧に作って行けるように研修等を通して自己研鑽していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	13.4	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		8.0	4
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.1	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.9	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.1	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.5	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	8.9	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.6	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.4	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	6.3	9
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.5	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		7.1	6
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	8.0	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	12.5	2
15 事業所が近いこと。		2.7	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371000122	みず里 居宅介護支援事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.7	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.8	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.9	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.9	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.9	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	4.4	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	5.0	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	5.0	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	5.0	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	5.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.9	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.8	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.8	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.9	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.8	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.7	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

日頃より当事業所をご利用して下さりまして、誠にありがとうございます。今回も貴重な評価と共に大変有難いご意見を賜り、深く感謝いたしております。今後も更に精進して参りますので、何卒よろしくお願いたします

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	14.1	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		0.0	14
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.0	12
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	12.1	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	■	8.1	5
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		7.1	8
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		5.1	9
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.0	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		3.0	11
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.0	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	10.1	4
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.1	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	17.2	1
15 事業所が近いこと。		8.1	5

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371001682	グリーンナリー居宅介護支援事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.6	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.8	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	4.2	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.6	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.4	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	28.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

この度は、大変お忙しい中、当事業所に関する評価につきまして、ご協力をいただきましたこと、ご利用者様並びにご家族の皆様にご心より御礼申し上げます。回答をいただきました内容を拝見させていただき、各項目に対する専門用語等への説明不足などを反省するとともに、ご利用者様はもちろんのこと、ご家族様におかれましても、より良い環境の中で、安心して日常生活を送っていただくことができるよう、ケアマネジャー1人1人が関わらせていただくことの大切さを実感致しました。今後とも、皆様に信頼してご相談いただき、依頼して良かったと感じていただくことのできるケアマネジャーを目指し、職員一丸となって努めて参りたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	16.9	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.4	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		1.1	12
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	11.2	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.1	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	10.1	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.4	9
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.4	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	7.9	6
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.6	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.7	7
13 急なサービス変更に対応してくれること。		13.5	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	14.6	2
15 事業所が近いこと。		1.1	12

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371002177	さわやからいふ中川居宅介護支援事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 全
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	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	3.4	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.9	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	16.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

評価より判断するに、別居家族に対する説明不足がある事と介護負担の軽減において満足されて居ないようなので、今後はキーパーソンに対する説明や内容確認をもっと丁寧に行なっていきたいと思います。介護保険外のサービスについても常に毎週の居宅内会議で、情報共有しているのですが必要な時に提案できていないために、評価が低いのかもしれないため、困る前を肝に銘じて予測を立てて今後対処していきたいと思ひます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	9.6	5
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.9	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.8	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	11.5	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.9	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	7.7	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.9	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.8	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	13.5	2
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		7.7	6
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.8	8
13 急なサービス変更に対応してくれること。		11.5	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	14.4	1
15 事業所が近いこと。		2.9	11

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371002417	オーネスト戸田川指定居宅介護支援事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.7	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.6	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話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	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.1	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	3.9	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	3.9	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	3.8	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	3.6	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	3.9	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	3.9	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.0	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	3.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	3.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	3.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	3.8	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	3.9	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	3.9	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	3.8	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

概ね利用者様の評価と事業所の評価が一致している点については喜ばしく思います。事業者と利用者の意識の差で唯一大きく差が出た③「様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランが作成できている」という点と、評価に乖離がみられる3点に関して、当事業所が思っている以上に利用者様は、自身やご家族がどのような状況下に置かれても、ケアマネージャーに対して適切な支援を迅速、丁寧に行って欲しいとの希望が伺えます。改善する為にはケアマネ自身のスキルアップが不可欠であると考えます。当事業所として積極的な研修参加や事業所内での教育に今まで以上に取り組んでまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	10.3	4
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.2	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.8	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.6	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.1	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	■	3.2	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	10.3	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.4	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.0	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		12.7	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.4	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.4	12
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	14.3	2
14 ケアマネージャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	17.5	1
15 事業所が近いこと。		4.0	8

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371002565	もらいぼし 吉津

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.7	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	4.3	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.5	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	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	54.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

全体にいい評価をいただいたと感じていますが、まだまだ納得がいく評価ではなかった方も見られ 今後もお一人お一人のご要望や意向などをきちんと聞き、アセスメントの大切さも実感しています。 今後も個人を尊重したサービスの提案実施を行っていきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		13.7	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.6	13
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	■	5.1	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.9	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		3.4	10
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.1	7
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.5	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.4	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.6	13
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	12.8	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.3	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	6.0	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	11.1	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	17.1	1
15 事業所が近いこと。		3.4	10

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371003076	オーネスト千の音指定居宅介護支援事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	2	4.5	4.2	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.0	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	3.7	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	2	4.8	4.3	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	2	4.4	4.1	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.5	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.2	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	41.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

改めて、ケアマネと利用者本人、家族、サービス事業者間での信頼関係、連携協力などについて考えさせられました。こちらが「良い、良かれ」と思っていた事が、相手にとってはそうでない事もあります。又、逆の場合もあり、「介護当事者」本人、家族にとって、「何が一番大事なのか」を常に考えながら、各関係機関と連携協力体制を築き、ケアマネジメント業務にあたっていこうと思います。これからも、「相手の話を聴く」事を大切にしながら、介護支援業務にあたっ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 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	17.0	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		0.0	13
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		1.9	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.9	10
5 介護保険など制度をよく知っていること。		3.8	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.9	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		11.3	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.5	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	11.3	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	5.7	8
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	11.3	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	18.9	1
15 事業所が近いこと。		7.5	6

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371003506	ケアプラン導夢

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全
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	4.4	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.7	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.2	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	3.6	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.1	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.0	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.1	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.3	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.0	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.1	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

まず、回答率が低い事が問題点です。その中で、頂いた評価の結果は自社結果よりも高い項目があった事は大変ありがたく思っております。今後は、低い項目を強化し、評価自体へのご協力を頂けるよう、気を引き締めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		13.3	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.0	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	■	5.0	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		13.3	2
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	■	5.0	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	15.0	1
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	■	1.7	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.0	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		6.7	6
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.3	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.7	6
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	10.0	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		10.0	4
15 事業所が近いこと。		0.0	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371003589	ケアプラン まつお

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.4	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.4	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	3.8	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.7	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.9	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	4.8	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.8	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.4	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.6	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	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	18	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	94.4%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

コメントなどから信頼関係の大切さ・誠実な対応が求められていることがよくわかりました。ご本人・ご家族がどうありたいかどうあるべきがよいのかをご本人・ご家族第一に考えて支援して行きたいと思えます。新協力要請する事業者もご本人・ご家族の選択が第一・ご本人・ご家族の利益を第一に考えて同じ方向を向いて支援チームができる事業者と協力体制を作っていきたいとも思いました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	13.7	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.4	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.2	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		4.1	8
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.5	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.1	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	12.3	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.4	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.4	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		12.3	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	1.4	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	4.1	8
13 急なサービス変更に対応してくれること。		9.6	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	16.4	1
15 事業所が近いこと。		4.1	8

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371003647	あさひケアプランセンター

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自 全
社 体
結 平
果 均
自 全
社 体
結 平
果 均

問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.4	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.6	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.8	3.6	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.4	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	4.7	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.3	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.1	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	3.8	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	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	17	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	73.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	82.4%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		14.3	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		8.6	4
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.1	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.4	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.3	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.3	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		8.6	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	■	1.4	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	4.3	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	2.9	13
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.7	7
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	4.3	8
13 急なサービス変更に対応してくれること。		11.4	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	17.1	1
15 事業所が近いこと。		4.3	8

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371003670	居宅介護支援事業所太陽

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.8	4.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.3	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていない項目においてやや低い評価でした。特に同居のご家族からの介護保険以外のサービスについての説明不足が結果から明らかであり今後は利用者様の病態や生活全体を把握し必要なサービスを介護保険以外からでも提案、説明ができるようマネジメントしていくよう努力していきたいと思ひます。また、ご本人やご家族の希望を聞きケアプランに位置付けていること、ケアマネジャーが定期的にご本人の状態やサービス提供状況を確認できていることなどにおいては高い評価を得ていますので今後もご本人ご家族本位の支援ができるよう自己研鑽をしてきたいと思ひます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	15.1	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.9	13
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.5	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.9	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.5	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.7	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		3.8	11
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	■	2.8	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.6	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	7.5	5
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		6.6	7
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	5.7	9
13 急なサービス変更に対応してくれること。		11.3	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	15.1	1
15 事業所が近いこと。		0.9	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371100013	港区介護保険事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.7	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.7	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.8	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.3	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.2	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.8	3.8	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.0	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.5	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.2	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.4	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.5	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	4.2	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.2	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.0	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.0	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	3.9	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.1	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	13.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の結果から、別居のご家族様への重要事項、苦情受付窓口、個人情報取り扱いについての説明が不足していることがわかりました。訪問される回数が少ないご家族様に対しても、ご利用者様から同意をいただいたうえで、情報提供を行っていきたいと思います。どなた様にも安心してご利用いただけるように、ケアプランだけでなく訪問時のご様子、サービス事業者からの利用状況報告から明らかになった課題、目標の達成具合、地域のサービスの情報について、いつでも説明ができるよう自己研鑽に励みたいと思います。ご利用者様から評価いただいた信頼感に負けないよう今後も努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		14.2	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.2	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.4	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.9	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.2	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.5	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		7.1	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.7	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	6.2	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	8.0	4
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	4.4	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	3.5	12
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		9.7	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	18.6	1
15 事業所が近いこと。		4.4	9

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371100070	名古屋市港区ケアマネジメントセンター

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 社 平
果 均 結 均

問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.6	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.4	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.8	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.4	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	4.0	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	4.5	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	40.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

たくさんの貴重なご意見ありがとうございます。色々なサービスの中から利用者様とご家族が選択できるように地域の情報を常に収集して提案し、ご利用者様の希望した生活が送れるように支援させていただきたいと思えます。また、トラブルがあった時に素早く調整できること、親身になって相談に載ったり、身だしなみにも注意するなど接遇面も含めた研修等を実施し職員の質の向上に努めていきたいと思えます。皆様からの評価を大切に今後も満足して頂ける支援が出来るように努めて行きます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	10.9	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.7	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.9	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.6	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.7	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	■	5.5	7
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		10.2	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.6	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.0	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		10.9	2
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	5.5	7
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.9	11
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	8.6	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	18.0	1
15 事業所が近いこと。		3.1	13

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371100096	みなと・なかがわ介護支援センター

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	4.1	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	4.7	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	32.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者様から想像以上に高い評価をいただきありがとうございます。しかし、居宅介護支援を利用する上で大切、重要だと思う5つの選択で事業所として当たり前だと捉えていた内容が(介護保険などの制度についてや費用負担の考慮などについて)ユーザーの評価結果として上位にあり、考え、見直す機会となりました。また、たくさんのご意見、ご感想をいただきましたが、介護の不安やサービス利用の不満を訪問時にお聞きすることができていたかと反省もあります。今後も評価結果をしっかりと受け止め、安心感・信頼感ある対応につとめていきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	11.3	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.6	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.2	13
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.6	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		8.1	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	■	4.0	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.1	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.6	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.8	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	8.9	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.5	7
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.6	8
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	8.9	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	16.1	1
15 事業所が近いこと。		5.6	8

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371100187	ケアマネージメント薬局アルファ

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.7	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.7	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	5.0	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	5.0	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	5.0	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	5.0	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	5.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	5.0	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	5.0	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	5.0	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	5.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	5.0	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	5.0	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	5.0	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	5.0	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	5.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	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	166.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今後も皆様に満足していただけるサービスの提供に努めさせていただきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		0.0	10
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		0.0	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.3	3
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	10
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	25.0	1
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	■	0.0	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	8.3	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		8.3	3
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	16.7	2
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	8.3	3
13 急なサービス変更に対応してくれること。		8.3	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		8.3	3
15 事業所が近いこと。		8.3	3

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371100203	なごやかハウス野跡

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.6	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.8	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	4.5	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.7	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.4	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	51.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今年も、ユーザー評価にご協力いただきありがとうございます。評価の結果を見させていただき、今後ご利用者様の生活がより良い毎日となるように尽力していきたいと心引き締まる思いです。昨年8月より始まった総合事業も含めて、介護保険サービスも多様化しており、ご利用者様にとっても理解しづらくなっています。今回の評価において、よりわかりやすい説明とすることに関して足りていなかったように思います。ご利用者様と介護保険をつなぐ架け橋となれるよう、自らも情報収集に努め、解りやすく説明し、安心、信頼していただけるケアマネジャーとなれるように努力していきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	10.0	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.0	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.0	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.0	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	■	4.0	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		6.0	7
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	15
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.0	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	8.0	5
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	4.0	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.0	9
13 急なサービス変更に対応してくれること。		14.0	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	16.0	1
15 事業所が近いこと。		10.0	3

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371100211	港寿楽苑

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 ユーザー 全
社 体 ユーザー 全
結 平 社 平
果 均 結 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	3.6	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	4.0	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.3	4.1	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.0	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	3.8	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	4.2	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	2	3.9	4.1	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	4.1	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	17.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見頂きありがとうございます。ご意見の中でも特に「苦情相談窓口」と「介護保険の対象にならないサービスについての説明」に満足度が低いという課題をご指摘頂きました。今後は苦情への対応方法や障害・難病についての研修や事業所内勉強会に参加し、利用者様・家族様にイメージのしやすい説明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 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	10.8	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.9	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.9	12
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.8	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.9	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	10.8	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.0	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.9	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	13.7	2
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.0	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	3.9	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		7.8	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	16.7	1
15 事業所が近いこと。		8.8	5

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371100369	医療法人東樹会あずまケアプランセンター

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.9	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.0	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	3.5	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.3	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.4	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	16.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この事業を通し、毎回貴重なご意見を頂き感謝しております。日頃の業務で力を入れて対応し、自己評価としても高い項目でもあった「問 13」については、評価の低い結果となりました。サービスへの不満や苦情が出たときの対応について、具体的に振り返り職員間で意見を出し合いながら、これまで以上の適切な対応ができるように努力していきます。同時に、不満や苦情に繋がらないようなサービス調整の能力を高めて行きます。自由記載のご意見はご利用者様の生の声として、胸に刻んで今後の業務に活かして行きます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	13.1	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.6	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.0	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.2	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		10.7	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.4	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	8.3	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.4	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.0	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	9.5	5
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		6.0	7
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.6	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	10.7	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	14.3	1
15 事業所が近いこと。		2.4	12

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371100377	あんず居宅介護支援事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.7	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	4.3	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.7	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.9	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.6	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.8	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございました。今回の評価結果において、社会人としての言葉遣いや身だしなみについてご指摘を受けました。また、サービスや事業所の選択に関する説明や生活上の適切な社会資源などの情報提供が不十分だった事を再認識できました。今後は、言動に襟を正し、丁寧な説明と適切な助言ができていますか振り返る事で、ご利用者さまやご家族様に安心してサービスを利用していただけるよう努力してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	10.9	4
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.3	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.1	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.6	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.8	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.3	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	11.6	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.8	15
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	7.0	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	15.5	2
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.3	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.2	7
13 急なサービス変更に対応してくれること。		6.2	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	17.1	1
15 事業所が近いこと。		5.4	9

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371100419	なごやかハウス丸池指定居宅介護支援事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.6	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.8	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.6	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.3	4.8	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	3.9	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	5.0	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.3	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	4.6	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	96.8%	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	33.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご回答いただいたご利用者・ご家族の方には、貴重な意見をいただき感謝しております。日ごろからみな様には温かくご協力をいただいておりますが、自身の気づきや調整する能力を高めたいと思っております。特に今年度は総合事業の導入という大きな変化がありましたが、制度に対する理解や提供できるサービスを皆様にお伝えする段階において、自身の力不足を痛感しております。みな様の個々の希望や背景に添った介護サービスを提供できるように、また地域に根差した事業所となれるように、今後も精進してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		6.5	5
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		12.9	2
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	■	6.5	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.5	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.5	5
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	12.9	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		6.5	5
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.2	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		3.2	11
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.2	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	0.0	14
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	9.7	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	16.1	1
15 事業所が近いこと。		6.5	5

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371100930	居宅介護支援事業所 南陽

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 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	4.4	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.8	3.9	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.5	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	4.4	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	16.1%	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	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度のユーザー評価の結果、御家族様より御利用者本人の評価が低い項目が多く、当事者である御本人様へより一層分かりやすい説明や丁寧な対応が必要だと分かりました。また、契約時に説明させて頂く契約書や重要事項説明書の内容、個人情報の扱い、苦情受付窓口、介護保険外サービスについての項目に関し、更なる説明が必要である事が分かりました。この点に配慮しつつ毎月の訪問時に適宜情報提供させて頂こうと思えます。また、地域包括ケアシステムの実現に向け、民生委員をはじめ様々な機関と連携し、地域の方々が安心して生活できるよう努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	7.4	5
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.7	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		1.9	14
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		10.2	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.6	6
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	4.6	7
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.8	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	4.6	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		17.6	2
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.8	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.6	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	11.1	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	18.5	1
15 事業所が近いこと。		4.6	7

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371101425	トリトン 居宅介護支援事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.8	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.1	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.1	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.0	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.2	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.0	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	3.5	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.1	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.2	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	3.9	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.1	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.1	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	3.7	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	3.9	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	3.7	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	3.5	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.4	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	3.5	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	38.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

介護保険対象外のサービス(社会資源)の情報収集に努め、情報提供を行います。また本人様、ご家族様の意見を良く聞いて、体調や環境の変化に迅速に対応できるように個々の意識を高め、改善に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		15.6	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.1	14
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.2	12
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.1	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.7	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	■	4.4	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	7.8	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.2	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.4	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		12.2	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		10.0	4
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	3.3	11
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		10.0	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	14.4	2
15 事業所が近いこと。	■	4.4	8

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371200037	名南ふれあい病院指定居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 ユーザー 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	3.9	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	3.6	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.4	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	22.2%	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	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見をいただきありがとうございます。個人情報の取り扱いについてや、日頃お渡しする書類の内容について、利用者様やご家族へのわかりやすい説明を心がけ、必要なことがお伝えできているかどうかを確認していきます。利用者様、ご家族から生活の様子、サービスの提供状況等よくお聞きし、急なサービス変更にも対応できるよう関係事業所との連携に努めます。介護保険制度をはじめ、地域にあるさまざまなサービスについても学習し適切な提案ができるようにしていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	13.2	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.1	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.0	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.4	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.3	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	5.8	9
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		7.4	5
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.3	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	6.6	7
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.3	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	8.3	4
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		9.1	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	16.5	1
15 事業所が近いこと。		6.6	7

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371200045	名南診療所指定居宅介護支援事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.8	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.7	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.9	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	3.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.0	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	3.4	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.0	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.5	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.0	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.2	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.1	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.3	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.2	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.0	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	3.9	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	4.0	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者様ご家族様のおかれている課題をふまえて、希望される生活の意向の支援に必要な幅広い社会資源についての知識情報をつねに学び、柔軟な提案がおこなえるようにしていきます。契約やサービス利用にかかわる説明は書面での情報量が多いため、要点をわかりやすく説明させていただくようにします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		7.9	4
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.1	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.4	14
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.6	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		9.4	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.9	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	11.8	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.9	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	4.7	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	7.9	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.1	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		7.1	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	7.9	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	17.3	1
15 事業所が近いこと。		7.9	4

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371200060	南区介護保険事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全
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	4.4	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	3.9	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.8	3.9	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	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	9.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見やあたたかいお言葉の数々を賜り、誠にありがとうございます。今回の事業に加え、日頃皆様からお寄せいただくお言葉は私たちの大きな力となります。今後もお客様、ご家族様の思いを尊重し、さらに信頼される事業所を目指してまいります。また、社会福祉協議会が実施する介護事業として、行政や他のサービス事業所および医療機関等と連携しつつ、住み慣れた地域で安心して暮らしていただけるように「あなたらしさを応援」していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		16.0	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.9	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.6	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.8	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	7.6	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	■	1.5	14
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		6.9	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		4.6	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.3	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		5.3	9
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	6.1	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	9.2	3
13 急なサービス変更に対応してくれること。		8.4	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	13.0	2
15 事業所が近いこと。		3.8	13

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371200102	名古屋市南区ケアマネジメントセンター

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全
社 体
結 平
果 均
自 全
社 体
結 平
果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	4.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.3	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今年度「相手の立場にたったわかりやすい説明」「費用負担を考慮した適切なサービスの組み合わせ」を課題に挙げ、取り組みました。しかし、全体的に前年度より低く、特に契約や苦情受付窓口、どこの事業所を使ってよいという説明が低い結果でした。そのため、契約時には要点を押えてわかりやすい説明を心がけます。利用開始後にも再度説明や確認する機会をつくります。説明力向上のための訓練を積み重ね、介護保険外サービスや状態に合わせた情報提供をする際には、資料など用いてわかりやすく説明します。また、態度の項目が全体平均より低かったため、基本に立ち返り、丁寧な対応に努め、よりよいケアマネジメントの提供を目指します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	12.0	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.6	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.6	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.9	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.6	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	■	5.6	7
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	10.2	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.7	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.6	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		6.5	6
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.8	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		7.4	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	12.0	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	13.9	1
15 事業所が近いこと。		4.6	9

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371200110	大同居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.8	4.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.4	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	13.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者様、ご家族様から貴重なご意見、評価を頂く事ができました。職員一同、皆様に満足して頂ける事業所を目指して一層の努力をしていきたいと思っております。今後の課題としては接遇面でも今まで以上に配慮していく事、利用者様、ご家族から利用しているサービスについての不満や苦情を伺った際には関係するサービス提供事業者と連携して今まで以上にすばやく解決できるよう努めてまいります。また介護保険では対象とならないサービスについては、今後も分かりやすい説明に留意して本人様、ご家族に理解を深めて頂けるよう努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	14.0	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.1	14
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.5	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.1	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	6.5	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.3	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		10.8	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.2	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.3	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	10.8	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.3	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.3	8
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	8.6	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	17.2	1
15 事業所が近いこと。		3.2	12

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371200136	善常会居宅介護支援事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 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	4.4	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.1	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.0	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	3.6	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	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	12.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

「介護保険外のサービスの説明」「契約内容、苦情窓口、個人情報説明」が特に伝わっていないことがわかりました。 事業所内で再研修し「わかりやすく伝える」事ができるよう取り組んでまいります。今後もご本人、ご家族様の気持ちを聴きとりながら自立支援につながる関わりを続けていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	17.4	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.7	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.4	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.3	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.6	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	9.2	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.8	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.6	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	8.3	4
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	3.7	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.6	9
13 急なサービス変更に対応してくれること。		8.3	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	12.8	2
15 事業所が近いこと。		6.4	7

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371200219	指定居宅介護支援センターはるかぜ

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.0	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.1	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.0	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	3.7	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.2	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.5	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.1	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.1	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	27.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

「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」とはあまり感じられないと思われる方がいらっしゃるとい結果に、ご本人様・ご家族様も思い描く自立支援と私達が行っている支援にはズレがあるということが分かりました。ズレがあるのはご本人様・ご家族様の気持ち・考えをきちんと汲み取れていないということなので、今後はご本人様・ご家族様との対話をより十分に行い、安心して思い・考えを話して頂けるように、言葉に表せない思いも汲み取って行けるように、心掛けていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	10.8	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.9	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.8	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		8.8	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.9	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	11.8	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.9	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.9	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	7.8	5
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.9	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		7.8	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	7.8	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	13.7	1
15 事業所が近いこと。		2.9	12

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371200235	介護支援センターなごみ

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.7	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	4.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.6	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

契約時に苦情窓口のことなど説明しているつもりだが、改めてしっかり説明をしたい。初回の契約時以外も、苦情窓口のご案内が毎年定期的に行えるよう、方法や手段を考え実施する。計画書や利用票の説明についても、今まで以上に丁寧にすることに心掛けたい。他にも、サービス実施の重要と思うことについて、費用負担のことを、ご利用者様・ご家族様は上位に挙げていたが、当事業所はご利用者様・ご家族様ほど重要視していないことがこの調査でわかったので、今後は費用負担のことも、より一層考慮したプラン作りに取り組む。全体を通して、ご利用者様、ご家族様への積極的な声掛けを今後も心掛けていきたい。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	11.3	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.8	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.5	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		5.0	8
5 介護保険など制度をよく知っていること。		1.3	13
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.3	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		15.0	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		5.0	8
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.5	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	10.0	4
11 個人情報や絶対外にもらさないこと。		1.3	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	7.5	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	10.0	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	17.5	1
15 事業所が近いこと。		6.3	7

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371200300	なごやかハウス三条

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.6	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.5	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.6	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.3	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	2	3.8	4.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.7	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.9	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.6	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.7	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.6	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	78.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー(利用者)評価点数は、自己評価よりも21点、昨年よりも全体で4点上回ることができました。このような評価を頂き、とても嬉しく思います。さて今回、ご指摘を頂きました、スタッフ間でのサービス内容の差が無く、些細な変化にも迅速に気付き、ご利用者様の立場に立った適切な対応を行うよう、各事業者に対して周知します。また、ご家族様の不安が解消できるよう、費用負担を考慮した適切なサービスを組み合わせること。相談事項に対しての適切な回答や、情報提供にも努めていきます。ご利用者様・ご家族様の信頼を得られるよう、より一層の努力を重ねながら、今後も業務に取り組んでいきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	15.0	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.1	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.7	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		3.1	11
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.5	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	■	0.8	15
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		10.2	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.4	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.3	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	10.2	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.4	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	7.9	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		6.3	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	15.7	1
15 事業所が近いこと。		6.3	6

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371200524	ハートマネージメント桜

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	4.4	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.1	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.2	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	3.8	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.2	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.1	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	20.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

介護保険外サービスの情報提供を始め、共通、基本設問の項目に若干、ユーザー評価の乖離があることがわかりました。丁寧かつわかりやすい対応、説明ができるよう、引き続き介護支援専門員の質の向上に専心し、利用者様、ご家族様が希望する生活に近づける支援ができるよう努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	14.5	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.7	13
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.5	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.9	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	8.2	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	■	6.4	6
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	13.6	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		5.5	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	6.4	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		5.5	10
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		6.4	6
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.4	6
13 急なサービス変更に対応してくれること。		8.2	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		7.3	5
15 事業所が近いこと。		2.7	13

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371200565	大生介護支援センター

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	-	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	-	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	-	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	-	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	-	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	-	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	-	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	-	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	-	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	-	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	-	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	-	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	-	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	-	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	-	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	-	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	-	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	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	4.0	-	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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	33.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	12.0	5
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		0.0	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	■	0.0	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	9
5 介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.0	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		16.0	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		8.0	6
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	0.0	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		20.0	1
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		16.0	2
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.0	8
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	8.0	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	16.0	2
15 事業所が近いこと。		0.0	9

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371201175	ケアマネジメントセンター大生

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	-	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	-	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	-	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	-	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	-	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	-	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	-	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	-	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	-	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	-	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	-	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	-	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.4	-	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	-	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	-	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	-	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	-	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	-	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	-	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	-	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	11.1	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.6	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.7	13
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.6	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.5	6
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	10.2	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	■	1.9	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.6	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	12.0	2
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.6	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	4.6	8
13 急なサービス変更に対応してくれること。		11.1	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		14.8	1
15 事業所が近いこと。		4.6	8

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371201274	ケアサポート ほほえみ

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.0	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.1	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	4.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.3	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.6	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	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	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	77.8%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	20.0	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.7	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.9	12
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.7	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	■	5.7	7
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.6	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.6	3
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		8.6	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	5.7	7
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	8.6	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	14.3	2
15 事業所が近いこと。		5.7	7

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371201753	宝南指定居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.2	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.3	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.8	4.1	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.1	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.1	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	81.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザの視点が希望した生活を目指すとともに、費用負担についても分かりやすく適正なサービスとなっていくことから、今後はより支援の提案の際にも費用面では選択肢を増やし、判りやすいものにしていきます。また関わりの中では安心して任せいただけるように、誠意をもって対応していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		14.0	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.0	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.0	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		11.0	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.0	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	12.0	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		8.0	6
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	5.0	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	9.0	5
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.0	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	6.0	8
13 急なサービス変更に対応してくれること。		7.0	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	11.0	3
15 事業所が近いこと。		2.0	12

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371202116	居宅介護支援事業所 かなれ介護支援センター

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.5	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.5	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.5	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.0	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	3.9	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.3	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.3	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.8	3.4	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	3.7	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.4	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	3.8	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	4.5	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.1	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.2	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.4	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	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？	5	4.0	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	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	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	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	85.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

いつもお世話になっております。まだまだ勉強不足な点もあります。今後研修等を通して更に知識を増やし利用者様のニーズに迅速に対応できるよう尽力致して参ります。そして一人でも多くの方が安心して地域で生活して頂けるよう私達も努力して参りますので今後ともよろしくお願ひ致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	16.7	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		0.0	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		10.7	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	9
5 介護保険など制度をよく知っていること。		10.7	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.0	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		7.1	8
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	■	0.0	9
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		17.9	1
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	0.0	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	13.1	4
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		14.3	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	9.5	7
15 事業所が近いこと。		0.0	9

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371300043	守山区介護保険事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.0	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.5	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.7	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	3.6	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	9.4%	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	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

苦情受付窓口のご案内がお客様に充分伝わっていないことに関しましては、契約時のみのご説明にとどまることなく、再度タイミングを見つつ情報の提供を行ってまいります。また、介護保険外サービスにつき、訪問アセスメント時些細なことの気づきより、情報の提供ができるようにしてまいります。そのため、これからも保険外サービスにつき学びが必要と感じました。これからもお客様の自立の支援に向けた計画を心掛けていきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		14.5	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		8.5	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	■	6.0	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.7	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.0	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.1	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		9.4	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.7	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	3.4	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	10.3	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.3	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	2.6	13
13 急なサービス変更に対応してくれること。		8.5	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	13.7	2
15 事業所が近いこと。		4.3	10

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371300050	名古屋市守山・名東ケアマネージメントセンター

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.9	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.1	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	3.7	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.0	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	16.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者様から頂きました評価の中で「サービス担当者会議で意見を聞いて頂けているか」の質問では、全体平均より低い評価結果となりました。今後は、担当者が利用者様やご家族が意見を述べやすい場の雰囲気作り心がけ、ケアマネジャー中心の会議ではなく、利用者様やご家族を主体した内容で会議の進行をさせて頂くように努めて参ります。自由記載欄で皆様から頂きましたご意見を真摯に受け止め日々の言動を振り返り、利用者様のご意向に沿ったサービス提供ができるように努めてまいります。利用者様に安心感と信頼感をいただけるように職員一同、自己研鑽を行っていききたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	16.2	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.3	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.0	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.7	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	7.7	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.3	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	7.7	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.9	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	7.7	5
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		8.5	4
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.1	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.9	14
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		12.8	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	14.5	2
15 事業所が近いこと。		1.7	12

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371300159	建国ビハーク居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	4.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	4.8	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.4	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.3	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	48.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

本人や家族が望んでいる生活に近づけるように、サービス事業所との連携を心掛けています。今後は、介護保険以外のサービスについての説明が不足しないように資料を収集し、情報提供していきます。また、本人と家族の意見が違うことがあります。それらをよく聞きとっていき、急なサービス変更にすぐ対応できるようにしていきます。そして利用者と長く接していく中で、なれ合いにならないように、支援者として一線を引き、言葉使い、電話の応対、サービス事業所との対応等、気をつけていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	11.6	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.8	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.3	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.8	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	8.3	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.5	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	11.6	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	15
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.1	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	10.7	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.5	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	4.1	9
13 急なサービス変更に対応してくれること。		11.6	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		15.7	1
15 事業所が近いこと。		2.5	11

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371300209	瀬古マザー園指定居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.9	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.1	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	3.7	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	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	60	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	92.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

他の事業所も 介護保険外のサービスの提供があまりできていないと評価をされていますが 当居宅も同様の評価でした。これからも 地域に根差した インフォーマルなサービスを探したり、サービス作りの提案等をしていく事で 介護サービスのみにとどまることなく 色々な情報提供が行けるように ネットワーク作りを心がけ 安心して自宅で過ごして頂ける お手伝いをしていきたいと考えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	10.5	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.0	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.9	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.8	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	4.8	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.0	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	15.3	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.2	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.6	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	8.1	6
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.4	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.0	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		9.7	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	17.7	1
15 事業所が近いこと。		0.8	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371300266	ユートピア第2つくも在宅介護相談センター

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	4.1	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.5	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	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	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

サービス事業所との連携が不十分で、ご利用者様・ご家族様へ迷惑がかかることのないように努めてまいります。皆様からの暖かいお言葉を励みに、在宅でのより良い暮らしが続けられるための支援ができる事業所を目指してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	10.8	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.9	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		9.8	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		9.8	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.0	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	11.8	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.0	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.9	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	5.9	7
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.9	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.9	7
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	9.8	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	13.7	1
15 事業所が近いこと。		3.9	12

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371300936	医療法人きとうクリニック居宅介護支援事業所紙ふうせん

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.6	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.4	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.8	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.9	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	4.6	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.7	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.5	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	43.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	84.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価の結果を受け、分かりやすい説明を心掛け、利用者個人を尊重し、ご本人、ご家族が安心して住み慣れた自宅での生活を続ける事ができるよう支援していきたいと思っております。介護保険外のサービスについても、提案できるよう研修等に参加し、意識の向上に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		10.9	4
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.9	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.0	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.0	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.0	14
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	10.9	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		4.0	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.0	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	11.9	2
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.0	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	5.0	8
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	11.9	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	13.9	1
15 事業所が近いこと。		6.9	6

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371301132	介護相談室ウエルネス守山

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 全
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	4.4	3.9	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.6	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.9	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	3.9	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	3.7	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.1	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	4.2	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	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	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

評価結果より説明の難しさを改めて感じています。皆様よりいただいた評価やご意見を真摯に受け止め、事業所内において見直し、確認し、今後のサービス改善の参考とさせていただきます。また、「新聞等での世間での介護に関する事故、トラブルに神経質になります。」とのコメントも頂き、これからもご利用者・ご家族の皆様が安心して在宅での生活が送れる様に情報収集に努め、迅速な対応を心がけ、いつも身近な存在であり、きめ細やかな対応が行える様に心がけてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	18.5	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	■	4.6	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.5	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.9	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	4.6	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.8	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.3	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.8	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	4.6	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		12.0	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.8	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.7	11
13 急なサービス変更に対応してくれること。		7.4	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	14.8	2
15 事業所が近いこと。		5.6	7

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371301330	高齢者生協在宅支援センターあまこだ

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 ユーザー 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	-	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	-	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	-	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	-	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	-	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	-	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.8	-	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	-	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	-	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	-	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	-	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	-	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	-	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	-	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	-	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	-	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	-	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	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	4.0	-	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	16.5	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.0	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.0	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.9	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.0	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.2	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		7.8	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.5	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.0	5
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	7.8	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	2.6	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	3.5	12
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	5.2	10
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		13.0	2
15 事業所が近いこと。		6.1	9

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371301793	第二尾張荘ケアマネジメントセンター

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.8	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.8	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.9	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.7	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	4.4	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	4.8	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	4.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.7	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.7	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.7	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	81.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者様ご家族様 自由記載欄にたくさんの暖かなご意見ご感想を頂きありがとうございます。皆様の日々のご心配事・ご苦勞がひしひしと伝わってまいりました。ご本人様ご家族様の心の声をしっかりと受け止めて、不安なお気持ちの時ほどより敏速に今まで以上に安心・信頼して頂ける対応に心がけてまいります。まだまだ未熟な私達共ですが、これからもご指導のほど宜しくお願い申し上げます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	13.0	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.3	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.6	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.3	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		3.1	11
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.5	14
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		10.7	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.1	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.8	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	7.6	6
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	1.5	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		9.9	5
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	13.7	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	16.0	1
15 事業所が近いこと。		3.8	9

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371303054	IMC介護支援センター

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.3	4.1	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	3.9	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.6	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.4	4.6	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	4.6	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.2	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.4	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.6	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	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	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	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約時、契約書と個人情報の説明をしサイン及び印鑑もいただいているのですが、利用者様の記憶に残っていないようなので、今後は、時々契約の内容などを説明させていただくことにしました。居宅介護支援の事業所をやり始めて2年たっていますが、大変良い評価をしていただきました。これからも、勉強及び地域の情報を収集して、利用者様及び介護者様に寄り添いながら、希望される生活ができるように支援を行っていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	10.2	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.1	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.1	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	8.2	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.1	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		10.2	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		4.1	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		9.2	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	10.2	2
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.0	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.1	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	10.2	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	16.3	1
15 事業所が近いこと。		1.0	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371400025	緑区介護保険事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 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	4.4	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	3.7	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	4.2	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	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	10.7%	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	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

昨年同様にサービス別設問の間8について他設問に比べると評価が低くなっています。引き続き改善策として状況に応じて介護保険以外の情報を提供できるように常に情報を収集します。居宅介護支援サービスを利用する上での重要と思われる項目は、お客様と事業所でほぼ一致しています。今後も、お客様とのコミュニケーションを大切にし、その人らしい在宅生活が送れるように職員全員が資質向上に努力してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	14.3	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.4	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.6	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.1	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		8.8	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.4	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	7.7	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.2	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.6	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		9.9	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	9.9	3
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	3.3	12
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		4.4	9
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	15.4	1
15 事業所が近いこと。		1.1	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371400033	株式会社福祉の里名古屋鳴海営業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話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	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	4.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	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	21.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

福祉の里名古屋鳴海営業所では、医療・行政・介護事業所等との連携により迅速丁寧な対応を心がけております。ご利用様が重要にとらえておられる、「ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。」「急なサービス変更に対応すること。」「個人を尊重し希望した生活を目指すケアプランを作成すること。」を日々の対応時に今一度強く意識していきます。また、介護保険外のサービスについての説明について、全体平均を下回る結果となっていたため、今後多様なニーズに応じ幅広い情報提供に努めご利用者の想いをくみ取り、安心感・信頼感を得ていただけるように改善して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	10.9	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.2	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.2	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.8	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.6	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.0	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.4	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		4.2	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.4	13
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	8.4	4
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.9	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	8.4	4
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	11.8	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	15.1	1
15 事業所が近いこと。		1.7	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371400066	名古屋市緑区ケアマネジメントセンター

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.1	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.2	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	3.7	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.2	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.4	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	19.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回ユーザー様から頂いたご意見として「ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること」を前提とし「個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成すること」「急なサービス変更にすぐ対応すること」「不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること」がありました。また、参加全体のユーザー様の順位が8番目である「様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランが作成できること」が自社ユーザー様順位は4番めでした。9割の職員が看護師資格を持った事業所として看護師としての知識経験を大切に利用者様及びご家族様が望まれる生活の実現をめざし、支援にご満足いただけるように努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	15.5	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.7	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		9.1	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.4	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	■	4.5	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.2	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.8	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.6	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	9.1	4
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.7	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		7.3	7
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	10.0	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	17.3	1
15 事業所が近いこと。		1.8	13

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371400116	緑生苑指定居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.1	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.4	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.3	4.4	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.1	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	3.9	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.6	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.4	4.2	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.4	4.3	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	4.2	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.0	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.1	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.1	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.1	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

ご利用者様のご意見を伺い、状態にあわせた支援を心掛けて参ります。介護保険内外の社会資源を紹介し、ご希望されている生活に少しでも近づけていけるよう、介護サービスの計画や内容についてわかり易く説明致します。急なサービス調整に関しましても迅速に対応し、安心して在宅生活が過ごせますよう支援して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	13.8	4
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.4	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		9.4	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.4	10
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.2	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.7	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	12.3	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.7	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	15
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	14.5	2
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0.7	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.3	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	14.5	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	16.7	1
15 事業所が近いこと。		2.2	9

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371400124	清水会ケアプランニングセンターひかり

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.3	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.8	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	3.6	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.2	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	3.2	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	5.0	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.5	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.6	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.1	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.0	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	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	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。

今回のユーザー評価において、契約時の重要事項の説明内容部分(共通設問)が当社評価とユーザー評価に差がありました。契約時にはしっかりご説明させて頂いているつもりでも印象に残っていない場合があることがわかりました。サービス開始時には説明事項が多く、丁寧な説明を心掛けてきましたが、更にご理解頂けるように、きめ細かく、丁寧な対応をし、安心して任せて頂けるケアマネジャーを目指して行きます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	18.4	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.9	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.3	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。		2.6	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.0	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		7.9	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	■	0.0	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.6	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	15.8	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	2.6	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.0	12
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	5.3	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		21.1	1
15 事業所が近いこと。		10.5	4

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371400207	なごやかハウス滝ノ水

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	4.1	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.3	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	34.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>皆様から大変貴重なご意見・ご要望をいただき、ありがとうございます。それらを踏まえ、下記について積極的に取り組むことでより充実した在宅生活が送れるよう支援を行ってまいります。1. ご本人・ご家族からサービスへの不満や苦情の申し立てがあった際は、誠意を持って伺います。2. 更にその不満や苦情の解決に向けて、素早く最大限の努力に努めます。3. ご本人やご家族の意向を汲み取れるよう、信頼関係の構築に一層努力してまいります。</p>	そ
--	---

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	10.7	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.9	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		0.8	14
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	7.4	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.3	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	8.2	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.5	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.9	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		8.2	4
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		8.2	4
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.1	11
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	14.8	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	17.2	1
15 事業所が近いこと。		4.9	8

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371400314	オーネスト鳴海指定居宅介護支援事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.5	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	4.2	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	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	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	28.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

率直なご意見を頂戴し、ありがとうございました。ケアマネジャーが信頼できる存在であるために、私たちは、丁寧な説明、迅速な対応を日々心がけております。ご本人とご家族に満足していただけるようにと努めておりますが、やはりまだ満足するに至っておられない方や、現状のサービス利用が適切でないと感じておられる方もいらっしゃると感じました。また、ケアマネの身だしなみや言葉遣いなど、基本的な部分にもご指摘を頂きました。再度基本に立ち返って見直しをし、皆様に信頼されるケアマネジャーでありたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	14.3	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.8	13
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.4	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		8.9	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.8	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		7.1	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		5.4	9
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	7.1	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		7.1	6
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.4	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.6	12
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	12.5	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	10.7	3
15 事業所が近いこと。	■	8.9	4

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371400553	ケアプランセンターみどり

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	4.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	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	28.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

日頃からご本人ご家族の状態を良く把握し、ご希望を伺いながら、必要かつ適切な介護サービスや介護保険外のサービスの具体的な提案をし、選択がしやすいように努めていきます。また、地域の資源や制度に関する情報を研修等を通じて多くを学び、自己スキルを延ばし、安心して幅の広い相談を受けられるような力量をケアマネジャー1人1人がつけれるようにしていきたいと思ひます。別居のご家族様にも随時連絡を取り、わかりやすい説明を心がけ、費用については毎月訪問時に具体的に提示して理解しやすいようお伝えし、苦情・相談窓口があること等を契約時だけでなく日頃の訪問の中で意識して話していくように努めていきたいと思ひます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	16.0	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.1	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.1	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.8	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	6.9	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.1	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		12.2	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	15
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.9	5
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	11.5	4
11 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。		3.1	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	4.6	8
13 急なサービス変更に対応してくれること。		6.9	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	18.3	1
15 事業所が近いこと。		3.8	9

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371400744	サニーバイルイン鳴海居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.8	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	3.8	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.8	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.3	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.8	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.8	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.8	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

利用者様の年齢が上がるにつれ、別居のご家族と連絡を取り、確認や相談をすることが増えてきています。評価事業の記入者も、ご家族にお願いすることになり、ご本人とご家族の思いに違いがあると感じました。ご本人の思いを大切にしつつ、サポートする側のご家族の意向も汲みながら、支援をしていきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		10.0	4
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		0.0	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		10.0	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		5.0	7
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	0.0	12
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	■	5.0	7
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		15.0	1
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		5.0	7
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.0	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	15.0	1
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.0	12
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	15.0	1
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	10.0	4
15 事業所が近いこと。		5.0	7

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371402187	居宅介護支援事業所あいかわ

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	3.8	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	3.9	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.1	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

「できていない」「覚えていない」と評価された13項目に対して検討しました。・契約や重要事項説明書はサービス開始時に了承を得ていますが、その後も理解して頂く為に定期的な声掛けと内容を分かりやすくした文面での説明を行います。・介護保険サービスで、できる事とできない事を具体的に記載した文書を基に家族に対し分かりやすく説明します。・担当会議では同居、別居家族の意向も取り入れる様、出席の声掛けや、要望を伺えるように配慮をします。・本人の体調確認をより把握する為にアセスメントの書類を見直します。・サービス提供が自立支援に繋がるようにニーズの把握と本人ができると感じる身近な目標を立て、説明していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		9.9	4
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.1	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	■	6.9	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.1	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.8	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	10.7	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.3	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.9	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	10.7	2
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.3	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.9	6
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	7.6	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	17.6	1
15 事業所が近いこと。		5.3	10

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371402427	このうの整形外科介護プランセンター

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.6	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.5	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.9	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	4.3	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.9	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	4.9	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.7	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.8	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.8	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	40.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者様、そのご家族様にユーザー評価のアンケートのご記入をさせていただくにあたり、お忙しい中お時間を使っただき本当に感謝いたします。評価していただきました結果を踏まえ、今後も利用者様ご家族様のご自宅でより良い生活が続けられるよう支援させていただきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		14.7	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.4	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.9	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.5	11
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.4	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.5	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	14.7	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.9	9
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.5	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	7.4	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.5	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	13.2	4
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	7.4	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	17.6	1
15 事業所が近いこと。		1.5	11

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371402575	ケアプランセンター大高

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 ユーザー 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.7	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.2	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.1	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.0	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	3.9	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	3.5	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	3.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.3	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	3.9	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.1	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	22	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	88.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	72.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者2名の方からの回答の内、5項目で自己評価より低い評価を頂いてしまいました。契約時の説明がご本人にとってはわかりにくかったり、同席されたご家族様への説明に偏りがちになっていた為と思われます。表情や理解度等に注意しながら、わかりやすい表現に置き換える等努めていきたいと思えます。又、サービスを利用されているご本人は不満や苦情をなかなか口に出せない場合もあると思えます。生活歴や生活状況等を把握し、ケアマネが推測するご本人の意向を投げかける等して意向を引き出したり、打ち明けやすい空気(信頼関係)を作る事を心がけていきます。ご家族様に対しては今後も密な連絡を心がけて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	16.3	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.0	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.5	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.3	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		10.0	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.0	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	12.5	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.3	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.8	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	6.3	6
11 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。		2.5	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	6.3	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		5.0	8
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	16.3	1
15 事業所が近いこと。		1.3	13

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371402906	居宅介護支援事業所太陽・緑

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

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	4.4	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.5	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.8	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.1	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	3.9	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.1	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	3.2	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.3	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.4	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.1	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.0	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者様からの貴重なご意見・ご要望を頂きありがとうございます。苦情受付窓口、介護保険の対象にならないサービスについての説明が不十分であるご指摘頂いたので、丁寧で分かりやすい説明に努めます。また、介護保険外サービス、地域のサービスについて提案できるよう、ケアマネジメントの質の向上を図ります。モニタリングや担当者会議を工夫し、実態把握と丁寧な対応に心掛け、利用者様が安心して在宅生活が送れるよう信頼される事業所を目指していききたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	11.9	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.8	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.0	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.2	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	7.1	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		7.1	6
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	11.9	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.4	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	7.1	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		3.6	11
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.2	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		10.7	4
13 急なサービス変更に対応してくれること。		9.5	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	13.1	1
15 事業所が近いこと。		2.4	12

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371403011	ケアプラン元気村

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.7	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	3.6	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	3.7	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	3.7	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.3	3.6	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.3	3.8	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	3.7	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	3.6	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	3.7	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	3	4.8	4.3	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.4	4.1	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.0	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.4	3.7	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	3.9	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	3.9	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	3.9	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.0	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	3.9	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	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？	3	4.0	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	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	46.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>今回初めてユーザー評価を実施しました。利用者様がどのように思っているか、気づかせていただくよい機会となりました。これからも、よりよいサービスが提供できるよう努力していきたいと思えます。</p>

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	22.0	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.3	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.9	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.4	9
5 介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	10
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.0	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	12.2	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	12.2	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	4.9	7
13 急なサービス変更に対応してくれること。		9.8	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	24.4	1
15 事業所が近いこと。		0.0	10

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371403094	オーネスト波の花指定居宅介護支援事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.7	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.0	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.3	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	4.3	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.3	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.3	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.7	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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？	3	4.0	4.0	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	46.9%	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	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	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。

ご本人介護者様に対し、対象者のニーズ状態に合わせた退所をしていけるように心がけていきます。また、今後、介護サービスが必要な方に対し、介護保険をわかりやすく説明し、適切な活用ができるようにしていきます。少しでも希望する在宅生活に近づけるように提案し、一緒に検討していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	13.3	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		13.3	2
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		0.0	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	11
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	0.0	11
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.7	5
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		13.3	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.7	5
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		6.7	5
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	0.0	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.7	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	6.7	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	20.0	1
15 事業所が近いこと。		6.7	5

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371403268	居宅介護支援事業所「やまゆり」

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	3.8	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	4.1	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.1	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.2	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.3	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	3.9	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	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	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	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

昨年度開所して今回は2回目の評価でした。ユーザー様の評価は昨年度より全体的に改善されていましたが、苦情の対応や契約書等の説明に関してまだまだ不十分なところがありました。特に、サービスについて不満や苦情の申し出があった際は、より迅速かつ丁寧に対応するよう努めるとともに、契約書、計画書、毎月のサービスの内容に関しては利用者様に理解していただけるような説明を心掛けていきます。今後もご本人が希望する生活を目指せるよう、ケアマネジャー全員で精進してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	16.7	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.1	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.7	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.6	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	5.1	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.1	7
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		7.7	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.8	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.7	4
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	10.3	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.8	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	3.8	11
13 急なサービス変更に対応してくれること。		3.8	11
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	11.5	2
15 事業所が近いこと。		5.1	7

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371500014	快適ライフセンター

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	4.4	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.8	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.0	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.8	3.4	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	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	32.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者様には毎年顕著な評価を頂き感謝申し上げます。評価項目「介護保険の対象にならないサービスについての説明」は毎年力を注いで参りましたが今回も評価が低めで今後もより一層、情報収集を行い繰り返しの説明や提案を常にしていく事が必要と認識し、今年も更に努力して参りたいと思います。また自由記載欄におきましては多くの方々から心温まるお言葉を沢山頂き大変嬉しく感謝しております。ユーザー評価は介護支援専門員個々に対する評価が顕著に表れ、個々の対応や能力に差が生じると事業所全体の評価が左右されます。昨年は2名増員し全員が切磋琢磨することで互いの能力を引き上げ、レベルと質の向上に繋がるよう精進して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		13.8	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.4	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.9	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	9.2	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.7	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		11.5	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.1	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	8.0	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	12.6	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	1.1	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.6	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.0	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	13.8	1
15 事業所が近いこと。		0.0	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371500048	名東区介護保険事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.8	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	3.9	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.2	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	3.6	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.1	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.6	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.4	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.6	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.5	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.4	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	15.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回のアンケートで、お客様だけでなくご家族の方たちも、介護保険外サービスに関する情報について知りたいと考えていらっしゃるがよくわかりました。生活支援のためのボランティア組織、近隣住民のためのサロン等、母体である社会福祉協議会の情報が事業所のケアマネジャーに伝わりにくかったようです。今後は事務所内で社会資源の情報を共有し、必要な方に必要な情報を発信することにも努めたいと思います。その他の項目では概ね好意的に受け止めていただきました。今後も誠実に対応させていただきますのでよろしく願いいたします

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		14.1	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.7	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.4	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	8.2	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.4	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.2	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.2	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.2	13
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	14.1	2
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	5.9	7
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.9	7
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	11.8	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	16.5	1
15 事業所が近いこと。		3.5	10

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371500063	医療法人香徳会 いだか居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.0	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.8	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.0	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	4.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.3	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.4	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	20.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

例年、保険外サービスの説明についての評価が低いため、案内文や居宅サービス計画書の中で説明を繰り返して頂いた。その結果、今年度の評価としてはやや向上できている。しかし、コメントの中で医療保険と訪問マッサージについての説明不足の指摘があった。その点については他の質問も含めて今後、今回の評価に時間を割いてくださったお礼を兼ねて一つ一つの質問に回答させていただきます。また事業所の事業内容やサービスのことをもっと知りたいという意見も頂いたため、現在取り組んでいる内容のお知らせをすることで、利用者様が安心して任せられる事業所、ケアマネジャーを目指していきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	13.6	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	■	2.9	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	■	7.9	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.7	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		10.0	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.3	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		11.4	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		5.0	9
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	2.9	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		7.1	7
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.6	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.4	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.6	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		13.6	1
15 事業所が近いこと。	■	2.1	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371500105	名東総合ケアセンター

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.7	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.0	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.3	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	3.8	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.5	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.6	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	4.6	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.3	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.3	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	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	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	15.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	75.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価では、契約書や重要事項説明書の説明、苦情相談窓口の説明、個人情報の説明など説明に関する共通設問において、自己評価とユーザー評価の間に差がありました。この結果から、今後はもう少し契約書、重要事項説明書、個人情報の同意書など時間をかけわかりやすく説明していかなければならないと思いました。また、自由記載欄から様々なありがたいお言葉をいただきましたので、これからは職員一同切磋琢磨してご利用者、ご家族の支援をしていきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	13.0	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.0	13
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.0	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.0	10
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.0	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	14.0	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.0	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.0	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	8.0	4
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.0	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.0	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	■	6.0	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	18.0	1
15 事業所が近いこと。		2.0	13

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371500121	極楽苑居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 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	4.4	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.9	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	3.8	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.2	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.9	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	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	78	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	75.7%	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	58	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	74.4%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

大変貴重なご意見をいただき、改めて適切な業務が行えているか、改善すべき点は何かを考える機会となりました。
 今回のユーザーの要望は、今まで以上に、「迅速な対応」が上位に上がり、「素早く適切な対応」が目標の一つとして明確となりました。今後も情報共有を強化し、担当不在でもサービスの調整が滞りなく行えるよう、マネジメントを強化してまいります。
 介護保険の根幹である「自立支援」の考え方をマネジメントに組み込み、そのことをユーザーの皆様に分かりやすく説明できるようにいたします。皆様からいただいたご意見を真摯に受け止め、サービス改善に努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	14.2	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.0	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.4	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		3.4	10
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	6.7	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.9	15
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		9.0	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.0	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.6	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	10.5	3
11 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		2.6	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	7.9	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		7.9	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	15.0	1
15 事業所が近いこと。		3.0	11

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371500147	名東パラダイス居宅介護支援事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	4.2	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.6	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	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	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	41.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<ul style="list-style-type: none"> ・ 契約書・重要事項・計画書・利用表をわかりやすく説明していきます ・ 個人を尊重し、自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けることができるよう支援していきます ・ 介護保険の対象にならないサービスについても情報収集につとめ、わかりやすく提案していきます
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		10.7	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.4	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.8	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	8.3	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	■	3.6	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		9.5	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.2	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.0	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	14.3	2
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	6.0	8
13 急なサービス変更に対応してくれること。		10.7	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	15.5	1
15 事業所が近いこと。		7.1	7

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371500212	いのこし居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.8	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.8	3.9	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.9	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.7	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.7	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	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	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	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。

貴重なご意見・ご感想を頂きありがとうございました。嬉しいご意見もたくさん頂きましたので職員に伝えたいと思います。一部で説明が十分にできていないことがあるようですので、スタッフ一同で努力し改善していきます。ユーザー様からのご意見・ご感想を参考により良きサービスに繋げ、今後とも利用者様・家族様にはより一層安心して頂けるサービスを致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	19.0	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.8	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.4	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	11.9	2
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.4	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		11.9	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	2.4	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	9.5	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	2.4	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		9.5	5
13 急なサービス変更に対応してくれること。		11.9	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		9.5	5
15 事業所が近いこと。		2.4	9

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371500261	在宅看護センター愛居宅介護支援事業所名東

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.8	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.1	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	4.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.1	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.1	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	27.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

自由記載欄へのお褒めの言葉が多く、感謝しています。これにおごることなく、日々の業務をがんばっていきます。来年度は、この事業の意味をよく説明し、回収率100%を目指したいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	15.4	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.1	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.3	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.7	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.1	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.6	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	11.1	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.6	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	5.1	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	11.1	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.4	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.6	11
13 急なサービス変更に対応してくれること。		14.5	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	14.5	2
15 事業所が近いこと。		0.9	15

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371500378	香南パラダイス居宅介護支援事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 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	4.4	4.7	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.6	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.9	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	4.6	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.8	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.7	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	55.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

概ねよい評価をいただきましたが、今後も細かな配慮を怠ることなく、事業に取り組んでいこうと思います。また、低い評価結果となった項目については、「した、しない」ということだけにとどまらず、本人の満足度につながることを目指していきます。具体的には、①独居の利用者宅への訪問の複数実施、②利用者本人、家族ともにわかりやすい一覧表や週間予定を作る、③資料に対する繰り返しの説明などをおこなっていきます。

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 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	12.8	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		10.6	3
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.3	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.1	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	0.0	15
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	■	4.3	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	2.1	12
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		4.3	9
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.1	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		10.6	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.4	6
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.4	6
13 急なサービス変更に対応してくれること。		6.4	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	17.0	1
15 事業所が近いこと。		10.6	3

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371500451	株式会社名東介護センター介護相談室

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.6	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.8	4.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.6	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	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	21.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

アンケート結果について4点以上をキープしており利用者満足については良い結果を得ることが出来た。他のアンケートと比較し「介護保険の対象にならないサービスの説明」と「ケアマネジャーに関わることで希望する生活に近づく事ができない」ことに満足を得られていない利用者が目立った。「介護保険の対象にならないサービスの説明」についての改善として契約書や重要事項説明書の見直し、契約の際にこれまで以上に利用者に配慮したきめ細やかな説明を行うなどで見直す。「ケアマネジャーに関わることで希望する生活に近づく事ができない」については利用者さんの日常生活を円滑に行えるよう利用者の希望を配慮し気を配り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 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	11.9	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.8	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	■	1.8	13
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.8	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	6.4	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.5	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		11.0	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	■	0.9	15
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.3	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	9.2	5
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.7	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.6	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		12.8	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		14.7	1
15 事業所が近いこと。		5.5	8

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371500519	夢のぼけっと名東

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.0	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.4	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.3	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.1	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.8	3.9	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.1	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.4	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.3	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.2	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.3	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	3	4.1	4.3	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.1	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	3.9	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	3.9	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	3.8	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

全体の評価は自己評価よりも下回っているがいわゆる身だしなみとかサービスについての不満や苦情に対しては解決するための努力を評価されているという結果となっている。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		18.7	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.7	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.6	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		10.3	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	■	6.5	6
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		4.7	11
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	■	0.9	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.6	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		6.5	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	10.3	3
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	5.6	8
13 急なサービス変更に対応してくれること。		8.4	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	12.1	2
15 事業所が近いこと。		0.9	13

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371500709	居宅介護支援事業所オリーブ名古屋

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 全
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	4.4	4.8	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.7	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.8	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.7	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	5.0	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	4.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.9	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	5.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.9	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.8	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.8	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.8	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	33.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重な評価およびご意見をいただきありがとうございます。
 事業者と利用者の意識の差の項目の中で、「費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること」がユーザー順位の上位になっていました。ケアプランではその点を踏まえてご本人・ご家族の希望とする生活に近づけられるよう支援していきたいと考えています。
 また、介護保険の対象にならないサービスについての説明の点数が低いことから、サービスの情報収集に努め、個人のニーズに応じて情報提供ができるよう努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		11.6	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		0.0	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.7	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.3	10
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	9.3	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.0	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		11.6	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.3	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		11.6	3
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	7.0	7
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	4.7	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.0	12
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	14.0	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	20.9	1
15 事業所が近いこと。		0.0	12

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371501103	星ヶ丘アメニティクラブ居宅介護支援事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.6	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.7	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	3.9	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.7	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.6	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.8	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.8	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	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	23	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	88.5%	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	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.9%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価にご協力いただきましたご利用者の皆様、ご家族の皆様、ご多忙のところ丁寧に回答していただき、また高い評価、心温まるお言葉をいただき誠にありがとうございました。皆様からのご意見などを参考に、皆様が住み慣れた環境、地域で安全・安心・快適に過ごすことができるよう知識を深め、専門性の高いケアマネジメントを提供してまいりたいと思っております。皆様に星ヶ丘アメニティクラブ 居宅介護支援事業所で良かったと思っただけのよう、一層資質向上に努めていきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	15.2	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.1	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		1.3	13
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	12.7	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.8	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	7.6	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.5	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.8	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	13.9	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.5	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.3	6
13 急なサービス変更に対応してくれること。		6.3	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	17.7	1
15 事業所が近いこと。		1.3	13

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371502044	かざぐるま居宅介護支援事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.7	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.3	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	4.3	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.1	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.2	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.2	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	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	40	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	88.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

いつも大変お世話になっております。貴重なご意見を多々頂き、非常に参考になりました。まだまだ改善点が多く、反省する部分も多いですが、より良いサービス提供ができるよう努力・改善してまいります。今後とも、何卒宜しくお願い申し上げます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		15.2	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		8.7	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		9.8	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.2	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.3	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.3	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	10.9	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.3	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	8.7	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	10.9	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	1.1	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.2	12
13 急なサービス変更に対応してくれること。		5.4	8
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	13.0	2
15 事業所が近いこと。		1.1	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371600038	天白区介護保険事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.2	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	3.1	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	3.8	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.3	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	3.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.1	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.2	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.3	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	3.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	3.8	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.0	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	15.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	56.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

前年同様の回収率でした。ご回答、ご協力いただきましてありがとうございました。問2問3のご利用者本人様の評価が低い結果でした。苦情受付窓口についての説明と個人情報の同意についての説明が分かりにくく不十分であることがわかりました。また、ケアマネジャーの役割も丁寧にお伝えしなければならないと再認識いたしました。ご要望には迅速に対応するとともに、必要な情報提供ができるようにいたします。契約時、一度に短時間でご理解いただくのが難しい現状ですが、今後は、繰り返しの説明もし、安心感・信頼感のあるケアマネジャーを目指します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	13.9	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.2	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.6	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.4	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.2	10
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.4	14
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	8.3	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		4.2	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.9	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	5.6	8
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		8.3	4
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	2.8	13
13 急なサービス変更に対応してくれること。		11.1	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	13.9	1
15 事業所が近いこと。		8.3	4

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371600046	名古屋市天白区ケアマネージメントセンター

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 均

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.8	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.9	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.1	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	3.4	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.5	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.3	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.4	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	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	22.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回ユーザー評価を受けて、利用者様がケアマネジャーに対し望む内容がわかりました。利用者様の希望した生活を目指すケアプラン作成をする、契約・サービス計画・内容などをわかりやすく説明する、急なサービス変更に対応することなどが望まれていました。しかし苦情相談窓口や個人情報を守るための取組みについての説明がわかりにくいと指摘を受けました。今後は契約時やサービス内容変更時などその都度わかりやすく説明いたします。制度や医療・介護・地域のことなどの外部研修に参加し、事業所内での研修も充実させて事故研鑽に努め、利用者様に信頼して頂けるケアマネジャー・事業所を目指します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	13.6	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.7	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.5	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.7	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	8.2	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.5	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	8.2	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.8	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		9.1	4
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		7.3	7
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.5	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.5	8
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	10.0	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	14.5	1
15 事業所が近いこと。		1.8	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371600103	社会福祉法人聖霊会聖霊居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.8	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.8	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	4.3	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.7	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.7	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	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	52.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

当事業所は老人保健施設併設のケアマネ常勤・非常勤各1名づつの小規模事業所です。特定事業所加算も算定対象ではありませんがいきいき相談室も委託をうけており、日々ご利用者様の生活を支え、ご家族様の介護負担や不安を軽減すべく親身になって考え行動するように努力しております。今回ユーザー評価で事業所全体より高い評価を頂き感謝しておりますが、結果を見るとやはり保険外サービスの項目・苦情相談窓口の説明の項目が低めの評価となっています。契約時に説明をしていますが、今後は折に触れ話題を出し説明させていただこうと思います。今後も法人の「愛と奉仕」の理念にもとずいて誠意を持って仕事に取り組んで参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	14.2	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.3	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.3	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	10.0	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	■	3.3	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.3	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.5	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.3	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	10.8	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.2	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.0	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.3	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	16.7	1
15 事業所が近いこと。		1.7	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371600186	居宅介護支援事業所高坂苑

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.6	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.1	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.0	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.1	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	3.5	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.4	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.3	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.0	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	4.1	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	14.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者様、ご家族様の希望に沿った支援を提供する為にも、ご利用者様のニーズの適切かつ的確な把握に努め、介護保険外のサービスも有効に活用して参ります。そのためにも正確な情報収集を行い、得た情報は当施設のケアマネジャー間で共有し、有効に提供していけるよう努力して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	14.3	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.6	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.2	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.3	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.5	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.0	15
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	6.5	7
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		9.1	4
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.3	13
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	10.4	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	3.9	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.6	11
13 急なサービス変更に対応してくれること。		9.1	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	19.5	1
15 事業所が近いこと。		7.8	6

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371600194	八事苑

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全
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	4.4	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.9	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	3.8	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	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	25.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者様より感謝のお言葉を頂き、誠にありがとうございます。ケアマネージャーに対して安心感を持って頂いているとの事。本当に有り難く感じております。又ご利用者様の意識の中に、「急なサービス変更に対応してほしい。」との声が強いとの結果。今回の評価結果を参考に、引き続きご利用者様の目線に立ち、寄り添い、考える事が出来る事業所を目指します。今後は地域ケアも重要な課題です。地域資源の情報収集や制度の学習に励み、ご利用者様から安心して頼って頂けるような支援ができるよう質の向上に努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	12.1	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.6	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.6	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	■	8.4	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.7	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		7.5	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.7	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.7	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		6.5	7
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	2.8	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	7.5	5
13 急なサービス変更に対応してくれること。		11.2	3
14 ケアマネージャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	15.9	1
15 事業所が近いこと。		4.7	10

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371601077	居宅介護支援事業所 井の森

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全
社 体
結 平
果 均
自 全
社 体
結 平
果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.9	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.6	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.3	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	3.8	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.5	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	4.6	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	44.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

毎年、ユーザー評価事業に参加させて頂き、ご本人、ご家族の思いを確認する機会が持てました。事業者と利用者の意識の差は、殆ど一致していましたが、「様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランが作成できること」が、ユーザー順位に4番目にあがっていましたが、今後のケアプラン作成時には留意していきたいと思います。また、苦情受付窓口などの説明は、ゆっくり丁寧な説明を今後、心掛けていきたいと思っています。ご本人が希望する生活に近づけ、ご家族の介護負担が軽減されるようにケアマネジャーとして関わっていききたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	15.2	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.7	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		9.5	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		2.9	11
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.9	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	8.6	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.9	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.8	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	11.4	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.8	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.8	9
13 急なサービス変更に対応してくれること。	■	7.6	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	18.1	1
15 事業所が近いこと。		1.0	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371602562	ケアマネハウス ライフケア相生

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.2	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.8	3.8	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.3	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	5	4.1	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.3	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	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	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	48.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	86.2%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

設問の2・4・8・16・19でユーザーの評価は自己評価と乖離していました。設問の16は全体と比較しても低い数値でしたので今後の課題として振り返りを行い、日々の暮らしの中での思いを察する姿勢と方法について考えます。担当者会議のあり方については ご本人や家族のための会議であり 意見が言いやすいようにする工夫が必要で 業務的な専門職同士の発言の場所になっていないかなど、再チェックを行います。又、意識の差の部分についてもユーザーの選んだ5つと比べて、いくつかの違いがありました。今回の調査で、ユーザーが何を重視しているのかを評価結果から改めて理解するにあたり振り返るための良い機会となりました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	13.5	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	■	6.3	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.2	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		3.1	10
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.3	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	■	4.2	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		16.7	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	■	2.1	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.3	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		10.4	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	15
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.1	10
13 急なサービス変更に対応してくれること。		2.1	12
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	17.7	1
15 事業所が近いこと。		2.1	12

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371602653	なないろ居宅 名古屋事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.7	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.8	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.3	3.9	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.1	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.8	3.8	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.2	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.1	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.3	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	3.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	3.8	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	3.8	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	3.8	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

<p>ご利用者様のご意見と評価を真摯に受け止め、全項目に対し改善できるよう善処致します</p>

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	14.0	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		10.5	4
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	■	8.8	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.8	11
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.0	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.0	14
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	10.5	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.8	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.8	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	■	14.0	1
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.8	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.0	14
13 急なサービス変更に対応してくれること。		3.5	10
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	■	12.3	3
15 事業所が近いこと。		5.3	9

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371602919	そらいろケアプランセンター

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.6	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.8	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.0	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.3	4.1	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.2	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	3.9	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.8	3.7	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.1	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.2	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.2	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.2	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？	4	4.1	4.2	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	3.9	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	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	50	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	72.5%	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	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	34.0%	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。

自己評価と利用者評価に差がある項目が多く、項目ごとの対応を事業所のみならず法人全体も交えて、サービス改善に取り組みたい。特に「介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか」「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」は利用者評価、事業所評価ともに低かったが、介護保険サービス利用のみに重点を置きすぎていることに気付くことができ、利用者への説明、自立支援の考えについては来年度の課題として事業所研修に取り組みたい。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	■	15.8	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.3	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	■	11.8	3
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		3.9	10
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.3	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.6	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	■	9.2	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.3	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.3	13
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		11.8	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	1.3	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	■	5.3	7
13 急なサービス変更に対応してくれること。		6.6	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		14.5	2
15 事業所が近いこと。		3.9	10