

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370100022	千種区介護保険事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	3.8	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	3.8	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	4.0	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.2	4.4	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.1	4.2	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.3	4.4	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.3	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	4.1	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	4.9	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.1	4.8	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.7	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	5	4.0	4.3	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	5	4.0	4.5	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	4.7	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.3	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	3.9	4.3	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.1	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.3	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.3	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	14.5%	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。

これからも「安心感・信頼感」を大切に、不満や苦情だけでなく、じっくりお話をお伺いすることで、お客様が望む生活に少しでも近づけるよう支援していきたいと考えております。また、研修や勉強会等に積極的な参加を促し、私たち自身の質の向上やレベルアップも目指して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		16.4	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.4	14
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.1	12
4 事業所の知名度が高いこと。	1	1.1	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	3.7	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.8	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.7	10
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	5.6	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.2	8
10 利用料金が適正なこと。		8.2	5
11 サービス内容が充実していること。		7.4	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	9.3	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		13.0	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	20.1	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370102713	ヘルパーステーションとわの森

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.1	4.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	3.4	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	3.8	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	3	4.2	4.0	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	3	4.1	3.5	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.3	4.1	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	3.6	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	3.9	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	3.9	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.0	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	3.8	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	3.7	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	3.9	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	3	4.2	4.2	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	3.8	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	3.6	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	3.9	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	3.6	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	3.5	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	3.9	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

ユーザー評価へのご参加、ご評価をいただき、ありがとうございます。今回、いろいろとご意見をいただき本当に感謝しております。ご意見を見させていただき、ご不安やご心配をお掛けしてしまっていることを実感しております。申し訳ありません。ご不安、ご心配を無くしていく為「接遇、マナー」「本人、「ご家族とのコミュニケーション」を」どのように改善していくかを考え実践していきます。入居者様、ご家族様から信頼していただき、サービスを提供出来る、実現できるよう取り組み、今後も一緒に良い生活を送っていただけるよう尽力して参ります。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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	21.5	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		9.4	4
3 口こみで評判が良いと言われること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.7	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.7	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	0.0	12
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	11.4	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.0	8
10 利用料金が適正なこと。		8.7	6
11 サービス内容が充実していること。		2.0	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		2.0	10
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	9.4	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.1	2

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370103208	ヘルパーステーション 緑の森

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 ユーザー 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	---	4.1	4.1	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	---	4.1	4.2	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	---	4.3	4.2	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	---	4.2	3.9	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	---	4.1	4.1	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	---	4.3	4.4	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	---	4.4	4.3	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	---	4.5	4.3	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	---	4.2	4.1	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	---	4.1	4.2	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	4.1	4.0	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	---	4.0	3.8	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	---	4.0	4.1	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	---	4.2	4.2	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	---	3.9	4.0	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	---	3.9	4.1	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	---	4.1	4.2	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	---	4.0	4.0	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	---	4.1	3.8	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	---	4.0	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

今回頂いたご意見を真摯に受け止め、面会時には普段の様ご家族様にお伝えするように努めていきます。また、介護と看護で連携して安心して生活して頂けるように努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		10.0	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		6.7	6
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.3	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.7	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		1.0	13
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.3	11
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		9.7	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.0	10
10 利用料金が適正なこと。		6.0	7
11 サービス内容が充実していること。		6.0	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.7	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		9.4	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		28.1	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370103554	ケアコール千種

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1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.4	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	4.1	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	4.1	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.2	4.4	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.1	4.5	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.3	4.1	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.6	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	4.5	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.8	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.8	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.8	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	5	4.0	4.8	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.6	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	3.9	4.5	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.1	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.8	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

毎回、洗濯についてはよく指摘はされます。ただ、どうしても、訪問入浴の後の訪問(洗濯含む)は、スケジュールを組むのが難しく、洗濯をする時間がすぐにはできません。半日後もしくは、次の日になってしまいます。ただ、下洗いをしておくなど対処方法をしています。なるべく利用者さまのご希望に沿った訪問でのケアをしていくようには努力しています。ヘルパーの言葉使いについては、研修で接遇を行っています。ただ利用年月の長い利用者様にはどうしても、慣れすぎてしまい、敬語を使っていないのが目立ちます。ヘルパーの接遇の研修をやしていくつもりです。いつも利用者さまのご家族より、感謝の言葉を頂いており励みになっております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	13.3	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		24.2	1
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	2.5	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.2	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.2	8
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		13.3	2
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		11.7	4
10 利用料金が適正なこと。		3.3	10
11 サービス内容が充実していること。	3	9.2	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	5.8	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	2.5	11
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		5.8	6

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370200020	東区介護保険事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.3	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.2	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.3	4.5	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	3	4.2	4.6	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.3	4.4	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.5	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	4.7	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	3	4.1	4.7	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.5	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.3	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	3	4.0	4.5	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.6	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.3	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	21.7%	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	92.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価では、事業所ユーザー評価が自己評価を大きく上回りました。事業所側ではあまりできていないという項目を、ユーザー側からはほぼできているという評価をいただきました。一方重要度において、ユーザー側が高く事業所側がやや低い項目、⑧個人情報を守らないこと、⑬ヘルパーの身だしなみ、言葉遣いなどの教育の重要性を事業所として受け止め、職員の研修や会議などを通じて一層取り組み、お客様やご家族様が安心して当事業所にサービス提供を任せさせていただけるよう努めていきたいと思っております。またコロナ禍の対応も十分に対策を徹底していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	14.5	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.1	10
3 口こみで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		1.7	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.3	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		1.7	11
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		10.0	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	7.5	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.5	9
10 利用料金が適正なこと。		5.8	7
11 サービス内容が充実していること。	4	1.7	11
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	10.0	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		14.9	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	24.5	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370200046	あい介護センター

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 ユーザー 全
社 体 社 体
結 平 社 平
果 均 結 均
果 均 果 均

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	3.8	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	4.0	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.2	4.1	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.1	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.3	4.2	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.3	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	3.8	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.4	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.4	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.3	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.1	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	4.3	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.3	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.3	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.3	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.1	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.0	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	31.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

大変貴重なご意見を頂きありがとうございました。様々なご意見を頂き真摯に受け止めて、事前の説明を理解いただけるように丁寧に努めます。又、一人一人のスタッフが責任感を持ち、サービスの質にも差がなく皆様に満足いただけるよう研修なども通してサービスの向上に職員一同取り組みます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	19.5	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		5.1	8
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.9	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.2	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.7	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.0	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	5.1	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.3	12
10 利用料金が適正なこと。		9.3	4
11 サービス内容が充実していること。		10.2	3
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	8.8	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	6.5	7
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.2	2

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370201754	ケアコール

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.3	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.1	3.9	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	4.4	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	3	4.2	4.5	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	3	4.1	4.1	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.3	4.8	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.5	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	4.5	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	4.6	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.6	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.7	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.0	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	4.1	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	3	4.2	4.3	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.4	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	3.9	4.4	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.2	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	4.2	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	111.1%	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	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。

御利用者様、ご家族様との評価結果で明らかになった問題点について、大きく事業所評価とかけ離れている項目はございませんでしたが、全体的にサービスの質向上を目指して行きたいと思えます。また、職員の接遇面に今後は力を入れていき皆様により良いサービスのご提供が出来るよう努めていきたいと思えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	5	12.3	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		6.2	6
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.6	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.3	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.2	12
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	3.1	11
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.6	7
10 利用料金が適正なこと。		5.6	7
11 サービス内容が充実していること。	2	14.8	2
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	8.6	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		9.3	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.5	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370300069	北区介護保険事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	3.9	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	3.5	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	3.9	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	3	4.2	3.9	4.4
問5	訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.0	4.4
問6	ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.3	4.5	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.4	4.4
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	4.7	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	4.9	4.7
問10	ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	3	4.1	4.7	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	3	4.0	4.0	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問14	ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.5	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	3.9	4.4	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

お客様、ご家族様より多くの貴重なご意見をいただきありがとうございます。この度の評価によりお客様がヘルパー・サービス提供責任者が提供する専門的なサービスだけでなく、安心感や信頼感、又他事業所との連携についても重要と考えている点がよくわかりました。引き続き、専門性の研磨、苦情や事故につながらない為の技術、お客様への迅速な対応などが安心していただけるサービス提供につながると考えます。選ばれる事業所のために職員一同努力してまいります。引き続き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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	14.2	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.1	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		3.3	11
4 事業所の知名度が高いこと。		2.1	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.0	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.4	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.2	9
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	11.7	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.8	10
10 利用料金が適正なこと。		2.1	12
11 サービス内容が充実していること。		5.9	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	13.8	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	10.0	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.3	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370300143	ハートサービス近藤

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について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.4	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	4.1	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	4.6	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.2	4.8	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.1	4.5	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.3	4.5	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.7	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	4.7	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.6	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.1	4.5	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.4	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	5	4.0	4.3	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	4.6	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.5	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.4	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.6	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

ユーザー評価アンケートのご意見有難うございました。今年度も新型コロナウイルス感染症に悩まされる年でした。アンケートの結果は概ね良い評価を頂きました。その中で(問2)の「苦情窓口についての説明」が若干分かりにくいとの評価でした。今後は機会ある毎に分かりやすくご説明させて頂きたいと思えます。ご利用者様の望まれるサービス1位が「サービスを受ける事で生活が向上する事」2位は「ヘルパーに対し安心感・信頼感がある事」でした。事業者の1位が「契約について分かりやすく説明」2位が「個人情報」で意見の乖離がありました。これを踏まえ改めて利用者様のご意見をよく理解しサービスに反映できるよう努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		18.7	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.3	14
3 口こみで評判が良いと言われること。		3.2	12
4 事業所の知名度が高いこと。		2.9	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	1	7.9	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	3	7.3	7
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	9.4	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		3.5	11
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.0	8
10 利用料金が適正なこと。		4.7	9
11 サービス内容が充実していること。		3.8	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	11.1	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.6	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	14.6	2

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370300150	陽だまりの家訪問介護事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	4.4	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	4.5	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	4.5	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.2	4.2	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.3	4.6	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.5	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	4.6	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	4.8	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.1	4.8	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.7	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	5	4.0	4.3	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.6	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	3.9	4.5	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.6	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.6	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

評価結果では高評価を頂き今後も評価を維持向上できるように職員全員でより良いサービス提供が行えるように心掛けてまいります。訪問を行うヘルパーは利用者様と直接かかわりを持つ為、訪問中は出来る限り気持ちよく過ごして頂けるように配慮を行い日常生活での困り事が解決できるように支援を行っていきます。介護保険と言う制度の中での支援となりますので、今回の自由記載欄にありました『電球交換がしてほしい』等、対応できない事もありますが、利用者様に納得していただけるように懇切丁寧に説明等を行ないご理解いただけるように対応してまいります

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	4	18.9	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.3	13
3 口こみで評判が良いと言われること。		2.4	10
4 事業所の知名度が高いこと。		0.5	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.1	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.3	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	9.9	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.3	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	14
10 利用料金が適正なこと。		6.4	7
11 サービス内容が充実していること。		7.2	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	9.9	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	14.7	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	19.2	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370300465	快適ライフセンター名北

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.2	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	3.8	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	3.8	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.2	4.8	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.6	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	3	4.3	4.6	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.3	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	3.5	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.8	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.1	4.6	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.9	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.4	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	4.8	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.6	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.6	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.7	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

契約時に重要事項説明書をご利用様に分かりやすくゆっくりと話をして理解して頂くことで、改善できる項目がたくさんあると感じました。サービス提供責任者が何度もご利用者様のお宅に行き、現在の不安な点や不明点をヒアリングしていきたいと思えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	5	11.1	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.6	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		2.4	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	2.4	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.8	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		8.3	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		12.3	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.0	8
10 利用料金が適正なこと。		3.2	9
11 サービス内容が充実していること。		8.7	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	9.5	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	15.1	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.7	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370300572	北医療生協ヘルパーステーション

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.3	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.2	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	4.4	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	3	4.1	4.6	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.3	4.5	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.5	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	4.8	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	4.5	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.1	4.5	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.6	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	5	4.0	4.3	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	4.6	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.5	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	3.9	4.5	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	34.1%	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。

参加していただいた利用者様の件数が低いことが気になります。今後は積極的にアンケートのお願いを声をかけていきたいと思えます。苦情の窓口が分からないという部分の点数が低かったため、毎月利用者様にお渡しするお便りに苦情窓口の電話番号を記載する今回も点数が低かったため、契約の際にその部分に色を付けて説明をしていくようにするかどうか検討します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	14.8	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.0	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.6	14
4 事業所の知名度が高いこと。		1.4	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.3	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.7	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	4.0	8
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		3.1	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.0	8
10 利用料金が適正なこと。		3.1	10
11 サービス内容が充実していること。		8.8	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	16.2	2
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	10.2	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	19.9	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370301091	エヌ・エス北訪問介護事業所

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、事業者[---]、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について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	3.8	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	4.0	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.2	3.5	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.0	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.3	4.1	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.6	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	*	4.5	*	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.8	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	3	4.1	4.8	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.5	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	3	4.0	4.1	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	3	4.2	4.7	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.7	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.6	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.1	4.7	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

本年度も評価して頂きありがとうございます。「事業者と利用者の意識の差」について、ご利用様はヘルパーの対応に安心感・信頼感があることを高順位とされていました。この評価を今後の課題とし、信頼関係を構築し、安心して迎え入れて頂けるよう努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	18.8	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	3	2.8	9
3 口こみで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.4	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		12.7	3
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.7	12
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	9.4	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	2	2.2	10
10 利用料金が適正なこと。		2.2	10
11 サービス内容が充実していること。		5.0	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.8	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.2	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	24.9	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370301513	やさしい手平安通訪問介護事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	3.8	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	3.7	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	3.5	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	3.8	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.3	4.0	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	3.9	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	4.3	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.3	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.5	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	5	4.0	4.1	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	4.5	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	3.9	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.2	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.2	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	3.8	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	3.7	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	3.9	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	10.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

アンケートご協力いただき誠にありがとうございました。ご利用者様からいただきました評価として特に評価の低かった個人情報に関する同意、契約書、重要事項説明書の説明等についてご家族様だけではなくご利用者様にもご理解納得いただけるような説明ができるよう、今一度しっかりとした教育に努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	24.4	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		4.0	7
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	2.8	12
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	4	6.3	6
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.4	9
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.0	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.4	9
10 利用料金が適正なこと。		3.4	9
11 サービス内容が充実していること。		8.5	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	6.8	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		14.2	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.8	2

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370302297	ヘルパーステーションあい

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	4.4	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	4.1	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	4.3	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.3	4.3	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.5	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	4.4	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.6	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.5	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.2	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.4	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.4	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.3	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

契約の際の説明は、丁寧に行うようにしていますが、アンケートの結果から見ると、理解していただきやすい、分かりやすい説明になっていない事があるようです。具体的な事例をお伝えしながら、イメージしていただきやすいような分かりやすい説明に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	12.7	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.5	9
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.8	12
4 事業所の知名度が高いこと。		1.3	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.1	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.1	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	1.8	12
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		9.2	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.9	8
10 利用料金が適正なこと。		3.5	9
11 サービス内容が充実していること。		4.8	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	18.0	2
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	8.3	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.9	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370303469	あいせいケアステーション

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	3.8	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.1	3.6	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	3.9	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.2	4.2	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.3	4.4	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.4	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	4.0	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.6	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.7	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.1	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.1	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	3.9	4.1	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.2	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

全体を通してユーザー評価は概ね4点以上となりましたが、評価項目の間1、間2については4点を下回ってしまいました。いずれも契約の際の説明に関するものですが、こちらが思う以上に聞き手には伝わっていないことを実感しました。一方的に説明することが多いため、今後はこまめに不明な点がないかなど確認をしていく必要があると考えます。また、ホームページ等で大まかな契約内容や事業所の体制などを発信することで、より利用者の方へ伝わりやすい対応をしていきたいと思えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	25.8	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3 口こみで評判が良いと言われること。		3.0	11
4 事業所の知名度が高いこと。		1.5	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	9.5	3
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.5	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.1	9
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	7.2	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
10 利用料金が適正なこと。		7.6	5
11 サービス内容が充実していること。		7.2	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	9.5	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.6	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	10.6	2

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370303857	寿満ステーション

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.5	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.4	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	4.6	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.1	4.6	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.3	4.6	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.4	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	4.3	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	4.8	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.8	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.6	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.5	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.6	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

ご利用者様の意見をよくお聞きし、話し合うということが欠けていたようです。今後はご利用者様、そしてそのご家族様の話を伺いながら、一緒に質の向上を目指していきたいと思いました。

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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	15.4	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.1	10
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		2.6	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.1	13
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.1	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	3.6	9
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		12.3	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	5	8.7	5
10 利用料金が適正なこと。		5.1	8
11 サービス内容が充実していること。	4	7.2	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		5.6	7
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		11.3	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.0	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370304020	あやめケアセンター

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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

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について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	4.5	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	3.8	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	4.2	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.2	4.8	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.1	4.5	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.3	4.1	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.4	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	5.0	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.5	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.5	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.4	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.2	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	4.2	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.3	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.3	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.4	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	3	4.1	4.0	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.3	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	4.1	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.1	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	60.9%	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。

アンケート結果を反映させ、今後も地域に必要とされる事業所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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	17.9	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.0	10
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.2	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.0	10
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		10.4	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	5	3.7	8
10 利用料金が適正なこと。		3.7	8
11 サービス内容が充実していること。		4.5	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	12.7	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	12.7	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	23.1	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370304293	やさしい手桶巡回訪問介護事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	---	4.1	-	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	---	4.1	-	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	---	4.3	-	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	---	4.2	-	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	---	4.1	-	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	---	4.3	-	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	---	4.4	-	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	---	4.5	-	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	---	4.2	-	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	---	4.1	-	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	4.1	-	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	---	4.0	-	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	---	4.0	-	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	---	4.2	-	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	---	3.9	-	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	---	3.9	-	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	---	4.1	-	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	---	4.0	-	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	---	4.1	-	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	---	4.0	-	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	23.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		19.5	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		9.2	6
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	10
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.6	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.9	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	10
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		0.0	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		10.3	5
10 利用料金が適正なこと。		0.0	10
11 サービス内容が充実していること。		11.5	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		16.1	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.6	8
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		17.2	2

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370304541	花花介護センター

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について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.1	4.3	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.1	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	4.3	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	3	4.2	4.4	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	3	4.1	4.5	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.3	4.4	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.6	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	*	4.5	*	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.8	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	3	4.1	4.7	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.7	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.3	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	3	4.0	4.6	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	3	4.2	4.7	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.4	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	3.9	4.5	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	3	4.1	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	4.2	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

利用者様ご家族様お忙しい中、アンケートにお応え頂きありがとうございました。契約時の説明には気を付けておりましたが、まだまだ不十分な点があった事を理解し今後も注意していきたいと思えます。今後も人との出会いを大切に、サービスの質の向上に努めて参りたいと思えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	4	18.0	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.4	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.9	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.6	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.5	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		11.3	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.2	8
10 利用料金が適正なこと。		3.4	10
11 サービス内容が充実していること。	3	6.5	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	11.0	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	9.6	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.7	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370304640	ケアコール北

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

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について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.2	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.1	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	4.3	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.2	4.1	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.1	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.3	4.1	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.2	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	4.0	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.4	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.5	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.3	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.2	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	4.3	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.3	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.3	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.1	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	28	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	85.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

多くのコメントをいただきありがとうございます。この結果を踏まえ真摯に取り組んでいきたいと思ひます。まず1つにサービス提供者へのコメントの中に、訪問の見直しやご意見をお聞きすることが少ないとありました。お一人お一人に合ったサービスを提供していたと思ひておりましたが、お声をお聞きし、今一度、サービス提供者全員で話し合い、定期的にご意見をお聞きする場を作るなどして、見直しをていきたいと思ひます。次に『接遇』についてのご意見をいただいております。指導が行き届いていなかったことに猛省をしております。すべてのスタッフが同じレベルの接遇、ケアが出来るよう指導していきまひます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	14.5	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		16.5	1
3 口こみで評判が良いと言われること。		2.2	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.7	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		9.2	4
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.9	8
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	4.5	11
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.3	5
10 利用料金が適正なこと。		5.3	9
11 サービス内容が充実していること。	2	6.7	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	2.5	12
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.4	7
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.2	3

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370304665	ケアコール志賀

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

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について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.1	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	4.1	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	4.0	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.2	4.2	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.2	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.3	4.2	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.2	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	3.9	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	4.4	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.1	4.2	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.3	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.1	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	4.0	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	4.3	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.3	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	3.9	4.2	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.1	4.2	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	3.8	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.1	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	74.1%	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。

『ヘルパーの対応に安心感・信頼感があること』『サービスを受ける事によって生活が向上すること』利用者様、家族様が、サービス提供を受ける上で重要な項目として挙げて頂いた。少しでもより良いサービス提供が行えるよう、訪問看護にもご指導頂き、月に一度の研修を行っている。新人職員に対しては、同行期間を設け一定の技術を身に付けられるよう研修を行っている。知識や技術を学ぶ機会を増やし、様々な状況に対応出来るよう介護技術の向上に努めていく。利用者様や家族様の気持ちに寄り添ったサービスが提供できるよう改善していく。ここでの生活を安心して少しでも有意義に過ごし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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	16.0	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	5	14.3	3
3 口こみで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		1.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.7	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		8.2	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.1	10
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		1.7	12
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.1	7
10 利用料金が適正なこと。		3.7	8
11 サービス内容が充実していること。		11.9	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	3.1	10
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	10.2	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	19.0	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370400018	西区介護保険事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.2	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	3.9	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	4.6	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.3	4.3	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.5	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	4.6	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	5.0	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.7	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	3	4.0	4.5	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.5	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.0	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.6	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.4	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	10.2%	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。

・『口コミでの評判』『知名度』は、さほど重要だと思われていない。結局は『人』住み慣れた自宅で慣れ親しんだ人たちと過ごすことが安心に繋がっていることに気づかされました。そのためには、職員・スタッフの質の向上に努め、人間力を上げていけるよう職員のスキルアップが必要。・苦情窓口と個人情報の取り扱いについて説明不足と感じているお客様が多い事に関して、契約時の最後の方で相当疲れている時にこの大切な話をしても覚えていくことが難しい。出来るならサービス開始したあと半年後ぐらいに改めてこの話をした方が良いのではないかな等、活発に意見交換を行った。まだ具体的に決定にはなっていないが早急に具体策を決めたい。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	17.0	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		5.2	8
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.3	14
4 事業所の知名度が高いこと。		2.6	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.3	12
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5	5.9	6
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	7.2	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	4.6	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.6	7
10 利用料金が適正なこと。		4.9	9
11 サービス内容が充実していること。		4.6	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.2	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		12.1	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.4	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370400497	文の家指定訪問介護事業所

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について、分かりやすい説明がありましたか？	---	4.1	-	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	---	4.1	-	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	---	4.3	-	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	---	4.2	-	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	---	4.1	-	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	---	4.3	-	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	---	4.4	-	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	---	4.5	-	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	---	4.2	-	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	---	4.1	-	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	4.1	-	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	---	4.0	-	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	---	4.0	-	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	---	4.2	-	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	---	3.9	-	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	---	3.9	-	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	---	4.1	-	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	---	4.0	-	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	---	4.1	-	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	---	4.0	-	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	2	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		14.8	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	7
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	7
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	7
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		22.2	2
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		14.8	3
10 利用料金が適正なこと。		0.0	7
11 サービス内容が充実していること。		0.0	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		3.7	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.4	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		37.0	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370401586	やさしい手庄内通訪問介護事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	---	4.1	-	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	---	4.1	-	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	---	4.3	-	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	---	4.2	-	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	---	4.1	-	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	---	4.3	-	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	---	4.4	-	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	---	4.5	-	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	---	4.2	-	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	---	4.1	-	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	4.1	-	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	---	4.0	-	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	---	4.0	-	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	---	4.2	-	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	---	3.9	-	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	---	3.9	-	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	---	4.1	-	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	---	4.0	-	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	---	4.1	-	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	---	4.0	-	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	18.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		18.9	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.6	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.1	14
4 事業所の知名度が高いこと。		2.7	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.3	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.5	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.1	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.3	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.8	8
10 利用料金が適正なこと。		3.5	10
11 サービス内容が充実していること。		10.1	3
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.5	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		10.1	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		19.7	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370402238	訪問介護エイル

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 ユーザー 全
社 体 ユーザー 全
結 平 社 平
果 均 結 均
果 果 果 果

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.3	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.1	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	4.1	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.2	4.9	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.1	4.3	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.3	4.3	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.6	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	4.8	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	4.8	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.1	4.8	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.1	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	5	4.0	4.4	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	4.5	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.6	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.3	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.2	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.0	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.0	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	44.6%	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	88.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回いただいたご意見を参考に、今後ご利用者様に満足していただけるサービスを提供してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	4	14.8	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.9	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.8	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.9	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.8	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.7	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.4	12
10 利用料金が適正なこと。		6.2	5
11 サービス内容が充実していること。	5	4.8	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	1	10.5	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	20.1	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	23.0	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370403137	ナカ訪問介護事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自 全 ユーザー 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	4.2	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	3.7	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	4.1	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.2	4.2	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.0	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.3	4.6	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.3	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	4.3	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.8	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.4	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.5	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.1	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	5	4.0	4.3	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	4.5	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.3	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.3	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.1	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	3.9	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.1	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.6%	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。

今後も ご利用者様、ご家族様に満足していただけるよう、評価の低かった項目について改善していけるよう話し合い、質の良いサービスに努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	18.5	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.4	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		0.3	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.5	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.8	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	10.6	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		8.2	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.1	11
10 利用料金が適正なこと。		3.8	9
11 サービス内容が充実していること。		4.1	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	13.0	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	8.2	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.5	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370403558	ヘルパーステーション新道

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について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.5	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	5.0	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	5.0	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.2	5.0	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.3	5.0	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.5	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	0.0	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	5.0	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	5.0	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	5.0	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	3	4.0	4.5	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	3	4.0	4.8	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	3	4.2	5.0	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	5.0	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	5.0	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.8	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	5.0	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.7	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	4	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	12.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	4	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回、苦情受付窓口についての説明で低評価をいただきました。契約の際に苦情受付窓口の説明も一緒に分かりやすくさせて頂いているつもりでしたが、今一度、更に利用者様やご家族様に解りやすい説明とを心がけていきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	18.5	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	6
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	6
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	6
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		22.2	2
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	0.0	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	0.0	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	6
10 利用料金が適正なこと。		7.4	5
11 サービス内容が充実していること。		0.0	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	0.0	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		22.2	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	29.6	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370500031	中村区介護保険事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.1	4.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.1	3.9	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.3	4.3	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.2	4.2	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	3	4.1	4.1	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.3	4.2	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.2	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	3.8	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.3	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.4	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.0	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	3	4.0	4.1	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	3	4.2	4.3	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.2	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.0	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.1	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	4.2	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

事業別の利用者評価で問8「事故が発生した際、適切な対応してくれましたか」が参加事業全体を見ても低かった。併せて意識の差(重要度)では「個人情報を漏らせない」「利用料金が適正なこと」が全体のユーザー順を見ても高い位置になっていた。この結果を見て自区の地域性もあるのではないかという話が出た。今後の取組として「クレーム研修や対人援助」の研修があれば参加をしていき研鑽していく。事故が起こらないようにすることが前提とし、起こった際は誠意を持った対応していくことを心がけるよう周知した。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	11.5	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		4.1	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.4	14
4 事業所の知名度が高いこと。		4.1	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.6	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.1	8
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		9.3	3
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	7.4	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.2	13
10 利用料金が適正なこと。		8.2	5
11 サービス内容が充実していること。		4.8	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	7.8	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	8.6	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.0	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370500064	ヘルパーサービス金澤

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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

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について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.1	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	3.4	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	3.8	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.2	4.2	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.3	4.6	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.4	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	5.0	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	5.0	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	5.0	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.9	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	3.6	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	3.9	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.3	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	3.7	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	3.7	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.1	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	66.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者様から良い評価を頂き、大変ありがたく思います。今後もサービス提供責任者が定期的に利用者宅を訪問してサービスの実施状況を確認し、利用者及び家族の要望等を伺ってサービスの維持・向上に役立てる様にしていきます。また、従業員の教育・指導も継続していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	17.3	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.0	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		10.7	4
7 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。	4	6.7	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	10.7	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.3	9
10 利用料金が適正なこと。		1.3	9
11 サービス内容が充実していること。		0.0	11
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	14.7	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		2.7	8
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	30.7	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370500080	丸八訪問介護事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.1	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.3	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	4.5	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.2	4.5	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.1	4.5	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.3	4.6	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.6	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	5.0	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	4.7	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.1	4.7	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.6	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	5	4.0	4.4	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	5	4.0	4.7	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	4.8	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.7	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.6	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.8	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.7	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.6	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	14.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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>評価結果を見せていただく限りでは助かっている、よくやってもらっている、親切にしている、相談にのってくれよく話を聞いてくれる、などの記述がある事、評価も高い事が見受けられますが、サービスを受ける事によって、生活の質の向上を目指してサービスをしているか、受けているかが大事だと思います。さらにサービスの質の向上に努めたいと思います。</p>

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	29.4	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.9	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.2	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.4	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.1	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	3.6	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	14.5	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
10 利用料金が適正なこと。		2.2	10
11 サービス内容が充実していること。		10.5	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		2.4	8
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	12.5	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	16.3	2

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370500742	稲西ケアセンター

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	3.9	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	3.7	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	4.2	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.3	4.0	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.5	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	4.5	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	3	4.2	4.1	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	3	4.1	4.4	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.5	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	3	4.0	3.6	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	3	4.0	4.5	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.4	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	3.9	3.8	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	3	4.1	4.1	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.1	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	51.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者の真意がくみ取れるように研修をしたりその都度指導して改善していきたい。サービス時間の変更がある場合は事前に電話連絡するように徹底します。過度な介助が発生しないように、手順書や計画書をしっかり共有する。介護技術の研修、自立支援についての研修を行う。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	18.2	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.4	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.4	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.9	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	4	5.9	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	12.9	3
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.1	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.7	9
10 利用料金が適正なこと。		2.4	11
11 サービス内容が充実していること。		7.6	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		6.5	7
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	10.0	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	17.1	2

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370501047	あじさいヘルパーサービス

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	-	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	-	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	-	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.2	-	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.1	-	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.3	-	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	-	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	-	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	-	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.1	-	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	-	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	-	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	-	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	-	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	-	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	-	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.1	-	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	-	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	-	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	-	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	4	18.2	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.1	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.2	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.3	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	14.7	2
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		11.2	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.5	11
10 利用料金が適正なこと。		6.3	7
11 サービス内容が充実していること。		4.6	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	8.4	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	7.4	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	13.0	3

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370501245	ビックママ訪問介護サービス大秋

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自 全 ユーザー 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	4.4	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	3.8	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	4.1	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.2	4.5	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.1	4.5	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.3	4.5	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.5	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	4.2	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	4.5	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.1	4.3	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.4	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	5	4.0	4.0	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	4.3	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	4.4	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.0	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	3.9	4.3	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	3	4.1	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.1	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.3	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	44.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回の評価を受け、社内で研修を実施し、より一層の契約時における利用者様への丁寧なご説明をおこないたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	19.9	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.8	14
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.5	12
4 事業所の知名度が高いこと。		1.1	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.3	4
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	4	4.1	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.4	11
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	7.9	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.6	7
10 利用料金が適正なこと。		3.8	10
11 サービス内容が充実していること。		5.3	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	13.2	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.9	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	17.3	2

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370502276	介護ステーション ひさご

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	-	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	-	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	-	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.2	-	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.1	-	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.3	-	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	-	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	-	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	-	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.1	-	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	-	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	5	4.0	-	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	5	4.0	-	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	-	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	-	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	-	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.1	-	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	-	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	-	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	-	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	21.1	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	9
3 口こみで評判が良いと言われること。		0.0	9
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	9
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.9	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	0.0	9
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	8.9	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	9
10 利用料金が適正なこと。		10.0	5
11 サービス内容が充実していること。		3.3	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		16.7	2
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	15.6	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.6	3

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370502482	ますこ訪問介護ステーション

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	4.9	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	4.7	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	4.6	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.2	4.9	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.8	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.3	4.6	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.9	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	*	4.5	*	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.8	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.7	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.9	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	5	4.0	4.5	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	5	4.0	4.6	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	4.9	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.8	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.7	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.1	4.7	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.6	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.8	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見をいただきありがとうございます。コロナ禍で、思うようにご家族や利用者様とのコミュニケーションが取れないなか、概ね良い評価を頂けたことに安堵しております。個人情報保護に関しては、契約時に書面でご説明しご署名をいただいておりますが、わかりやすいご説明ができていなかったようです。ご意見を真摯に受け止め、今後はさらに時間を取り、わかりやすいご説明ができるよう改善致します。ヘルパーができない業務については、内容を別紙で作成し、機会を設けてご説明する必要があると感じました。今後も利用者様、ご家族のご意見を伺いながら、より良いサービスの提供に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	12.5	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		13.9	1
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.4	13
4 事業所の知名度が高いこと。		10.6	5
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	1.4	13
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.3	8
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	2.9	10
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		13.9	1
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		9.1	6
10 利用料金が適正なこと。		2.4	11
11 サービス内容が充実していること。		2.4	11
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	3.4	9
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.2	7
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	13.5	3

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370503324	ヘルパーステーション KODOU

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	-	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	-	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	-	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.2	-	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	-	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.3	-	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	-	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	-	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	-	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	-	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	-	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	-	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	-	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	-	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	-	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	-	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	-	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	-	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	-	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	-	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	73.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	14.1	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	4	8.8	5
3 口こみで評判が良いと言われること。		2.4	11
4 事業所の知名度が高いこと。		2.4	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.6	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.6	14
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.4	11
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	7.1	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.1	7
10 利用料金が適正なこと。		5.9	9
11 サービス内容が充実していること。		10.0	3
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	9.4	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.9	9
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	16.5	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370503811	アイアイ訪問介護事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.4	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.4	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	4.4	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	3	4.1	4.5	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.3	4.6	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.5	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	4.6	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.6	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.5	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.2	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	3	4.0	4.5	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.4	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.4	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.3	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	60.4%	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	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	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

お客様に満足して頂き、寄り添いながら生活の質を上げていけるように、ヘルパーの質の向上するために研修や指導を再度見直し、努めていきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	18.5	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		1.1	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		10.1	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5	5.9	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.8	10
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	7.9	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.7	9
10 利用料金が適正なこと。		2.5	11
11 サービス内容が充実していること。		9.0	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	10.4	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		12.4	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.7	2

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370600021	中区介護保険事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.4	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.1	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	4.2	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.2	4.5	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.1	4.4	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.3	4.7	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.5	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	4.5	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	4.8	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.1	4.6	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.5	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.1	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	5	4.0	4.3	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	4.5	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.4	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.2	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.4	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.2	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	22.0%	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。

中区介護保険事業所では個人情報保護について十分配慮し、ヘルパーが出来ること・出来ないことの説明にイラストを用いるなど、お客様やご家族にわかりやすい説明をすることを心がけます。職員には、介護技術・認知症・福祉用具・感染症・接遇・倫理などの研修を定期的実施し、安心してヘルパーをご利用していただけるよう努めています。ケアマネジャーと密に連携し、サービスの提供や調整をいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	20.6	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	14
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.6	13
4 事業所の知名度が高いこと。		2.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.3	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.9	8
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	6.0	9
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		10.5	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.4	11
10 利用料金が適正なこと。		7.7	5
11 サービス内容が充実していること。		7.7	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	6.0	9
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	8.1	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	13.3	2

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370600658	ベネッセ介護センター名古屋

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について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.3	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	3.9	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	4.5	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.2	4.8	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.7	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.3	4.6	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.5	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	4.8	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	5.0	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.9	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	5.0	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.4	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.6	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.6	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.6	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

全体的にはよい評価をいただきありがとうございました。
 利用のスタート時に苦情の窓口や個人情報保護についての説明が十分でないのご意見があります。
 契約時には説明はしておりますが届いていないことがあるので
 工夫をしてしっかりと対応していきたいと思ひます。
 これからも利用者様の生活がよりよくなるように職員で力を合わせていきたいと思ひます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	14.8	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.4	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		2.4	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.3	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.8	7
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	9.5	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		3.6	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.1	11
10 利用料金が適正なこと。		3.8	8
11 サービス内容が充実していること。		9.3	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	10.0	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	12.9	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.0	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370600773	菜の花指定訪問介護事業所

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

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について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.1	4.3	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	3.7	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	4.4	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.1	4.5	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.3	4.7	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.6	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	4.4	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.7	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.5	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.6	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.5	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.7	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.7	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	13.1	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.1	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	7.2	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.5	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.0	8
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		10.9	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.3	11
10 利用料金が適正なこと。		4.2	10
11 サービス内容が充実していること。		5.8	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	12.3	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	10.6	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.1	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370601425	さくら・介護ステーション名古屋中央

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	---	4.1	4.1	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	---	4.1	3.9	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	---	4.3	3.8	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	---	4.2	4.4	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	---	4.1	4.3	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	---	4.3	4.2	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	---	4.4	4.2	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	---	4.5	4.2	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	---	4.2	4.8	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	---	4.1	4.6	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	4.1	4.7	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	---	4.0	4.4	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	---	4.0	4.7	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	---	4.2	4.9	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	---	3.9	4.4	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	---	3.9	4.3	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	---	4.1	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	---	4.0	4.1	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	---	4.1	4.2	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	---	4.0	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		19.3	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.4	12
3 口こみで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.1	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.0	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.9	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.6	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.9	11
10 利用料金が適正なこと。		9.3	4
11 サービス内容が充実していること。		6.7	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		6.3	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		15.2	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		22.6	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370602522	ライフサポートエデン

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	3.7	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	3.7	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	3.7	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.2	4.0	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.3	4.7	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.3	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	4.5	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.5	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.1	4.0	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.5	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.5	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	5	4.0	4.5	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	4.5	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.5	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.5	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.1	4.0	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.3	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.0	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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。

問20 事業者からのサービス全般について、満足していますか？ という質問に、同居の家族が3.0の評価であったことは残念です。今後はお忙しいご家族だからと関わりを少なくするのではなく、ご家族に合わせたアプローチ方法を検討し、もっとコミュニケーションを取りながら、ご満足いただけるように努めていきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	20.0	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		8.9	5
3 口こみで評判が良いと言われること。		0.0	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3	4.4	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		17.8	3
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	0.0	11
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	4.4	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		11.1	4
10 利用料金が適正なこと。		0.0	11
11 サービス内容が充実していること。		4.4	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	6.7	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		2.2	10
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		20.0	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370700011	昭和区介護保険事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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

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について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.1	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	2.8	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	3.6	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.2	4.1	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.2	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.3	4.2	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.3	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	3.0	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.6	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.4	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	3.9	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.3	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.1	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	16.3	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.7	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.7	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.0	12
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		13.3	3
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	7.3	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.3	9
10 利用料金が適正なこと。		7.3	5
11 サービス内容が充実していること。		6.0	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	6.3	7
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	11.7	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.0	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.1	4.1	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.1	3.4	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.3	4.0	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	3	4.2	4.2	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	3	4.1	4.1	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	3	4.3	4.5	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.4	4.5	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	3	4.5	4.7	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	3	4.2	4.7	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	3	4.1	4.5	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.7	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	3	4.0	4.2	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	3	4.0	4.6	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	3	4.2	4.6	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.0	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	3.9	3.9	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	3	4.1	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.1	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	4.3	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

苦情受付窓口に関しての説明が低かったため、契約時にご説明しますが、そのほかにも定期的に訪問する際や電話の際に伝えるようにする。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	15.6	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		8.3	6
3 口こみで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	4.4	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.9	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	2.8	11
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		3.3	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		13.3	4
10 利用料金が適正なこと。		1.1	12
11 サービス内容が充実していること。	1	4.4	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		14.4	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		9.4	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.9	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	3.9	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	3.6	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	3.7	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.2	4.3	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.1	4.3	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.3	4.4	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.2	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	3.8	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	4.6	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.1	4.4	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.5	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.0	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	4.3	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	4.4	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.1	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	3.9	4.1	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.1	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.1	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	162	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	79.4%	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	97	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	59.9%	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。

ヘルパーに対して、約束の時間を守る、態度や身だしなみが良い、利用者様に対して優しく接する点などで良い評価をいただきました。ありがとうございます。一方で、契約時の説明のわかりやすさ、事故が起きた場合などについて今以上にきめ細やかな対応が求められていることを改めて感じました。利用者様からいただいた声を受け止め、より安心してサービスをご利用いただけるように努めてまいります。介護保険制度の中で、できること、できないことをていねいに説明し、利用者様にご理解いただきながら、さらに満足度を高めていくよう努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	17.6	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.2	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.9	14
4 事業所の知名度が高いこと。		1.3	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	5.2	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.9	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	9.5	3
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.6	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.4	11
10 利用料金が適正なこと。		6.4	8
11 サービス内容が充実していること。		6.5	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	8.9	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		8.4	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	19.2	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370700359	ヘルパーステーションかわな

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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

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について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.4	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	3.9	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	4.4	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.2	4.5	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.1	4.6	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.3	4.5	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.7	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	4.9	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.1	4.8	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.3	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.3	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.4	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.5	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	62.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今後、不満や苦情の申し出があった場合は、素早く利用者様を訪問し、事情を直接お聞きする。その上で対応方法を考える。計画書の内容は利用者様やご家族様に自立支援に向けた内容であることを確認して頂きながら同意を頂く。また、ヘルパーに制度上出来ないサービス内容があるという説明を詳細に時間をかけて行うようにする。なんでもやってくれるヘルパーではなく自立を促すヘルパーであるよう各ヘルパーに意識づけを図る。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	13.7	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	14
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.3	12
4 事業所の知名度が高いこと。		1.7	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3	3.7	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.7	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	4.7	8
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.3	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.3	7
10 利用料金が適正なこと。		1.3	12
11 サービス内容が充実していること。		6.3	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		17.3	2
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	16.3	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	19.3	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370701183	訪問介護事業所 さつき

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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

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について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	4.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	3.8	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	4.0	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.2	4.8	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.1	5.0	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.3	4.8	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	5.0	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	5.0	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.4	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.1	4.8	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.8	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	5	4.0	4.8	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	5	4.0	5.0	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	5.0	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.8	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	3.9	4.8	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.1	4.8	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.8	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.6	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.8	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	12	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

より一層、皆様に安心してご利用頂けるよう努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	5.3	7
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		4.0	9
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.3	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	2.7	10
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		1.3	11
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		10.7	3
10 利用料金が適正なこと。	5	6.7	6
11 サービス内容が充実していること。		9.3	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	14.7	2
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		10.7	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	29.3	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370800019	瑞穂区介護保険事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.3	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.1	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	4.4	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.2	4.3	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.3	4.4	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.5	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	5.0	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	4.9	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.1	4.8	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.8	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	5	4.0	4.4	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	4.7	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.4	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.7	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.6	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.5	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.3	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

ヘルパーの言葉づかいや態度・身だしなみについて高評価を頂きありがとうございました。ヘルパーもこれからの活動の励みになると思います。認知症等の研修も積極的に企画し知識を身につけてスキルアップができ、よりお客様やご家族に満足いただけるサービス提供と信頼される事業所として取り組んでいきたいと思ひます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	19.7	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.8	9
3 口こみで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		1.6	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.5	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5	4.1	8
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.5	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.9	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.2	12
10 利用料金が適正なこと。		2.7	10
11 サービス内容が充実していること。		5.5	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	10.4	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	10.9	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	26.2	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370800175	ゆうらいふ瑞穂訪問介護事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.7	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	4.8	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	4.7	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.2	4.7	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.8	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.3	4.8	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.9	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	4.8	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	4.9	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.9	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.8	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	4.9	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.9	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.9	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.8	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.8	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.9	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.8	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	5.0	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	12.2	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.1	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		3.2	11
4 事業所の知名度が高いこと。		2.1	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	5.1	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	3	8.5	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	10.4	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.4	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.9	14
10 利用料金が適正なこと。		4.6	10
11 サービス内容が充実していること。		10.6	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.3	7
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		12.5	1
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	12.0	3

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370800688	おたすけ家族

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	4.3	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	4.4	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	4.3	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.2	4.6	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.3	4.6	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.5	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	5.0	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	4.9	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.7	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.6	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	4.8	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.6	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.5	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.6	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

色々なご意見をいただき、改善のきっかけにさせていただきます。『すべての人を家族のように』という基本理念のもと何ができていて、何ができていないのかを改めて事業所内で話し合い、よりよい事業所になるように努力していきたいです。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	23.8	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.2	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.3	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	3	8.7	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	10.4	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		2.9	12
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.8	9
10 利用料金が適正なこと。		3.5	10
11 サービス内容が充実していること。		4.9	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	11.6	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		8.7	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	14.2	2

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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

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について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	3.5	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	3.4	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	3.4	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.2	3.9	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.1	3.8	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.3	4.1	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.1	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	3.9	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.3	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.2	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.0	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	3.8	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	4.0	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.3	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.0	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	3.9	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	3.9	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	3.7	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	3.4	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	24.0%	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。

毎年、参加させて頂いております。前回の評価と比較し、上がっているところ、逆に下がってしまった所もみられました。今回の評価が良かったところを維持できるようにこれからも務めていきます。今後ともよろしく願いいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	4	27.4	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	0.9	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.7	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		12.5	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	11.6	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
10 利用料金が適正なこと。		2.4	9
11 サービス内容が充実していること。	2	15.2	3
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		4.3	7
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.4	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.5	2

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370801637	りぼんケアサービス

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	2	4.1	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.1	3.5	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	3.9	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.2	4.7	4.4
問5	訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	3	4.1	4.4	4.4
問6	ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	3	4.3	4.5	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.5	4.4
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	5.0	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.8	4.7
問10	ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	3	4.1	4.8	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.8	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	3	4.0	4.5	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	3	4.0	4.7	4.5
問14	ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	3	4.2	4.8	4.6
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.7	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	3.9	4.5	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.9	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	4.5	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

概ね平均点の結果をいただき、安心しました。重要事項説明についてあまりできていないという結果は、説明をしているこちらもそれ程しっかり伝わっている感じはしていないので、当然と思います。ただ、サービス開始時は慌ただしくスタートすることも多いので、小難しい文章の重説はご理解いただきにくいことも確かかと思えます。サービス提供しながらも疑問点などについては気軽にお尋ねいただけるように、モニタリングの際や、非常勤スタッフでもある程度の補足説明ができるようになると良いですが。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	22.2	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.1	12
3 口コミで評判が良いと言われること。	2	3.2	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	4.8	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.7	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.3	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		10.6	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	3	5.8	5
10 利用料金が適正なこと。		5.8	5
11 サービス内容が充実していること。		0.5	13
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		5.3	7
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		9.5	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	22.2	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0900200	ハッピー道子介護サービス

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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

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について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	4.6	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.6	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	4.7	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.2	4.8	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.7	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.3	4.8	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.8	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	5.0	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	4.9	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.1	5.0	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.9	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.8	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	5	4.0	4.9	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	4.9	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.8	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	3.9	4.7	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.8	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.8	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.6	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

安心で信頼あるサービスを提供して、利用者様の生活向上できるように努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	15.7	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.3	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.5	12
4 事業所の知名度が高いこと。		2.3	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.1	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	4	3.5	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		9.9	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	5.3	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.3	13
10 利用料金が適正なこと。		8.9	6
11 サービス内容が充実していること。		8.1	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	11.6	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		9.6	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.0	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370900017	熱田区介護保険事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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

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について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	4.1	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	3.7	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	3.9	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.2	4.7	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.1	4.4	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.3	4.3	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.3	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	4.3	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.1	4.7	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.6	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	5	4.0	4.0	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	4.6	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.2	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.4	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.1	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.2	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	19.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

決められたサービスを適切に提供し、サービス内容に不満や苦情がある場合は真摯に受け止め、すばやく丁寧に対応して改善に努めます。介護の知識など必要に応じて助言・提案をしながら、気軽に相談できる雰囲気づくりに努めます。また、ケアマネジャーや関係機関と連携を図り、安心して在宅生活を継続していただけるよう心がけます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	13.7	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.9	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.7	13
4 事業所の知名度が高いこと。		1.8	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	6.7	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.8	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	9.2	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.7	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.7	8
10 利用料金が適正なこと。		3.1	11
11 サービス内容が充実していること。		5.6	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	10.3	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		11.9	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.8	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	-	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	-	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	-	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.2	-	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	-	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.3	-	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	-	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	-	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	-	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	-	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	-	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	-	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	-	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	-	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	-	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	-	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	-	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	-	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	-	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	-	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	13.5%	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	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	5	16.7	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	14
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.7	9
4 事業所の知名度が高いこと。		0.8	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.8	12
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.1	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		11.4	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	2.3	11
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.7	9
10 利用料金が適正なこと。		5.7	7
11 サービス内容が充実していること。		4.2	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	12.9	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	12.9	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.2	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370901213	オーネストヘルパーステーション

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自
社
結
果
全
体
平
均
自
社
結
果
全
体
平
均

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	4.4	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	3.3	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	4.0	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.2	4.7	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.8	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.3	4.8	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.7	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	4.0	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	5.0	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	5.0	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	5.0	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.7	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	5	4.0	4.8	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.9	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	5.0	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	3.9	4.8	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.8	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.7	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.8	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.8	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

コロナ禍のご時世で、訪問介護業務を行うにあたり、より一層予防を徹底し、安心、安全な介護を心掛けてゆきます。ヘルパーも利用者様も体調には十分気を付けて業務を行ってゆきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		22.6	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		1.3	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.5	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5	3.8	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		10.7	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	3.1	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.4	8
10 利用料金が適正なこと。		5.7	7
11 サービス内容が充実していること。	2	13.8	2
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	9.4	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		12.6	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	10.1	5

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370901577	ハッピー道子介護サービス

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	4.2	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	4.1	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	4.4	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.2	4.7	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.6	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.3	4.7	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.7	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	4.8	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	4.8	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.1	4.8	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.8	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.7	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	5	4.0	4.8	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	4.8	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.7	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.7	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.1	4.8	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.7	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.8	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	39	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	97.5%	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。

ヘルパーの対応に安心感・信頼感があること、利用者様が望まれています。研修・社内教育から対応能力がある安心で信頼されるヘルパーを育てていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	16.4	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.2	14
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.9	13
4 事業所の知名度が高いこと。		1.9	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.4	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.2	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	7.5	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	5.4	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	3	3.6	10
10 利用料金が適正なこと。		4.9	8
11 サービス内容が充実していること。		4.3	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	13.1	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		12.9	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		19.4	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371000056	中川区介護保険事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.2	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	3.8	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	3.8	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.2	4.6	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	3	4.3	4.4	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.6	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	4.7	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.8	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	3	4.1	4.5	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.2	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.6	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	3.9	4.4	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.7	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.5	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

お客様が、重視されている「安心感と信頼感」を忘れず、生活の向上に努め、迅速な対応と資質向上のため、知識、技術の研修をしていきます

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		17.8	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.0	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.3	14
4 事業所の知名度が高いこと。		2.7	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.4	13
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.7	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	6.7	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	9.1	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.1	9
10 利用料金が適正なこと。		4.7	10
11 サービス内容が充実していること。		6.1	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	8.4	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	8.8	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.2	2

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	4.3	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	4.4	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	4.2	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.1	4.5	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.3	4.4	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.5	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	4.6	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	4.6	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.6	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.5	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.6	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.5	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.6	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

毎年、お世話になっております。今年度はユーザー評価に参加させて頂いて、今回が一番、ご回答頂いた件数が多かった事との中で利用者様の弊社に対する評価が自己評価より上回っている結果であり、嬉しく思っています。ただ、ご契約時の苦情相談の説明が私共で感じているよりも伝わっていないあるいは忘れられてしまっているのが分かりました。契約は、サービスが始まる重要なポイントですので、明るく印象に残る契約を心掛けて研修していきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	9.5	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.3	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.3	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.1	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.4	7
7 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。	5	6.7	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	7.2	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.3	11
10 利用料金が適正なこと。		4.1	9
11 サービス内容が充実していること。		3.1	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.3	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	18.5	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	26.2	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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

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について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	-	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	-	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	-	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.2	-	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	-	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.3	-	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	-	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	-	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	-	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	-	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	-	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	-	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	-	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	-	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	-	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	-	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	-	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	-	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	-	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	-	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	5	29.3	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	9
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	9
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	9
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		17.3	3
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	9
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	1.3	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.0	6
10 利用料金が適正なこと。		0.0	9
11 サービス内容が充実していること。		5.3	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	2.7	7
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	16.0	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	24.0	2

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371002219	ミサキ訪問介護センター

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	-	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	-	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	-	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.2	-	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	3	4.1	-	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.3	-	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.4	-	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	-	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	-	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.1	-	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	-	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	3	4.0	-	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	3	4.0	-	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	2	4.2	-	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	-	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	3.9	-	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.1	-	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	-	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	-	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	-	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	44.4%	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	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	65.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	5	25.3	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		3.1	8
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	9.3	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		1.5	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	7.2	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		2.6	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
10 利用料金が適正なこと。	2	10.3	4
11 サービス内容が充実していること。		2.1	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.8	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		8.8	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	19.1	2

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371003464	ヘルパーセンターなでしこ

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

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について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.4	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	3.7	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.3	4.1	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.2	4.9	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	3	4.1	4.6	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.3	4.4	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.4	4.6	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	3	4.5	4.9	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	3	4.2	4.9	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	3	4.1	4.8	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.8	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	3	4.0	4.4	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	3	4.2	4.7	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.6	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.5	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.7	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.5	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	4.6	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.8	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

ご利用者様及びご家族様から90%の回答を頂いた事に大変感謝申し上げます。評価結果に伴いまして、いくつかの改善の必要性が明らかになり、今後のサービス向上に努めさせていただきます。まず、契約時における契約書及び重要事項説明書の説明にあたりまして、苦情相談窓口及び個人情報の取扱いの説明が分かりにくかったと回答を頂きました方がみえました。今後はより丁寧に説明させて頂き、契約後のご利用者様にも、出来る限り再度説明させて頂くように努めて参ります。ヘルパー業務において制度上できないサービスがある事も、別紙にて分かりやすい書面を作成して、ご理解頂けるように努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		19.0	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.6	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.5	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.5	10
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	4.7	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	10.2	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.5	10
10 利用料金が適正なこと。		4.7	7
11 サービス内容が充実していること。		9.0	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	4.4	9
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	13.4	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.6	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371003878	メイカイ介護サービス

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	5.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	5.0	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	5.0	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.0	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.3	3.9	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.3	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	*	4.5	*	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.9	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	3	4.1	3.7	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.3	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	5	4.0	3.8	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	4.6	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	3.9	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	3.5	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	3.9	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.3	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.0	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	19	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	63.2%	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。

訪問介護計画や計画書の内容・意味等が利用者様に正確に伝わっていない、もしくは理解させていない事がありました。これからはご家族を含めて十分に説明等を行い理解・納得をしていただけるように努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	17.2	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		8.9	6
3 口こみで評判が良いと言われること。		1.7	10
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	12
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.4	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	2.2	9
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	15.6	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		8.9	6
10 利用料金が適正なこと。		0.6	11
11 サービス内容が充実していること。		14.4	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		0.0	12
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	10.0	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.1	2

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371004272	ヘルパーステーション ひなた

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について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	-	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	-	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	-	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.2	-	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	-	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.3	-	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	-	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	-	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	-	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	-	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	-	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	-	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	-	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	-	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	-	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	3.9	-	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	-	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	-	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	-	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	-	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	75.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	13.0	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.8	9
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.3	10
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.7	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.6	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.2	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	10.7	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.1	12
10 利用料金が適正なこと。		0.6	13
11 サービス内容が充実していること。		9.6	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	15.8	2
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	7.3	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	23.2	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371004280	オリーブの森 訪問介護

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	3.3	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	3.7	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	3	4.2	4.0	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	3.9	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.3	4.2	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.1	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	3	4.5	2.0	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.6	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.5	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.2	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	3.8	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	4.1	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.3	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.3	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	3.9	3.8	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	3	4.1	4.1	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

コロナ過ということもありサービス時間以外での対応や説明等に十分面と向かっての時間が取れずコミュニケーション不足を実感しております。今後のサービスに生かせるよう事業所内で共有致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	5	20.0	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	2	8.6	4
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.9	13
4 事業所の知名度が高いこと。		3.8	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.8	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.6	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.7	8
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		8.6	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	3	3.8	10
10 利用料金が適正なこと。		1.0	14
11 サービス内容が充実していること。		7.6	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	11.4	2
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.7	8
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	10.5	3

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371004868	WALK WITH YOU

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

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について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	-	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	-	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	-	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.2	-	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	-	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.3	-	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	-	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	-	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	-	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	-	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	-	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	-	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	-	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	-	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	-	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	3.9	-	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	-	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	-	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	-	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	-	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	1	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	1	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	0.0	6
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	6
3 口こみで評判が良いと言われること。		20.0	3
4 事業所の知名度が高いこと。		6.7	5
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		33.3	1
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	0.0	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	13.3	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	6
10 利用料金が適正なこと。		26.7	2
11 サービス内容が充実していること。	3	0.0	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		0.0	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		0.0	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	0.0	6

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371100013	港区介護保険事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	3.8	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	3.7	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	4.2	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.2	4.7	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.1	4.2	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.3	4.5	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.4	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	4.8	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.9	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.8	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.7	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.3	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	4.6	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.4	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.1	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.1	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.2	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	23.4%	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。

今回いただいた評価から契約書、重要事項説明書へのご説明と事故対応の迅速さの不足、変化するお客様の状況の把握に欠けている点に着目し、事業所内で再点検をさせていただきました。契約から時間が経っている場合でも制度やサービスについての説明の際には重要事項説明書を用い併せてお話をさせていただきます。事故についてはあらためてスタッフに「報・連・相」の重要性を周知し、事業所全体で迅速に対応することを確認しました。今後も職員全員が情報共有することで、すべてのお客様の「変化」「気づき」に繋げていきます。大変厳しいご指摘も頂戴しました。あらためて襟を直し「お客様、ご家族様に寄り添う」支援を目指してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	15.0	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.1	12
3 口こみで評判が良いと言われること。		2.1	12
4 事業所の知名度が高いこと。		2.1	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.6	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.9	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	9.9	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	6.0	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.9	10
10 利用料金が適正なこと。		5.2	9
11 サービス内容が充実していること。		7.7	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		13.3	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	7.3	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.9	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371101656	訪問介護ステーション南陽

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	3.8	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	3.7	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	4.2	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.2	4.0	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.0	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.3	4.1	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.3	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	3.7	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	3	4.2	4.5	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.3	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.2	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	5	4.0	3.5	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	3.9	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.1	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	3.9	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	3.4	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.1	3.8	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	3.5	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.0	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	3.8	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	39.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

土・日・祝実のサービスにも対応することが事業所評価より低い結果となり、土・日・祝日はご家族などが訪問し
 する為、キャンセルになってしまうこともある為、ケアの曜日の振替、時間の変更が行えることを説明し、臨機応変
 に対応できるように調整をしていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事 業 者	利 用 者 %	利 用 者 順 位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	5	12.2	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		5.4	10
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.7	12
4 事業所の知名度が高いこと。		4.1	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.7	12
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.8	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		12.2	2
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.8	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	4	6.1	9
10 利用料金が適正なこと。	3	6.8	6
11 サービス内容が充実していること。		2.7	12
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	7.4	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		8.8	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.5	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371200060	南区介護保険事業所

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について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.1	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.2	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	4.3	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.3	4.3	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.4	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	4.7	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	4.9	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.7	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.2	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	5	4.0	4.5	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.4	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	3.9	4.3	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	18.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

貴重なご意見、あたたかいお言葉を、賜り誠にありがとうございました。全体的なお言葉としてサービスを利用して、安心して生活ができるようになったとお声をいただきました。少し評価の低い点では昨年と同様に、契約書の説明や苦情窓口についての説明が少し分かりにくいことが理解できました。会議の場で話し合い、分かりやすく、理解しやすい表現で説明を行うことを申し合わせました。今後も、ケアマネジャーとの連携をとりながら、お客様の個性・自立性を尊重し、信頼される事業所を目指してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	16.5	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.6	11
3 口こみで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.3	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.9	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.3	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	9.1	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.2	12
10 利用料金が適正なこと。		4.3	7
11 サービス内容が充実していること。		5.5	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	13.0	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	12.6	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.6	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371200359	名南ヘルパーステーションきずな

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.1	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	3.8	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	3.9	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	3	4.3	4.3	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.4	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	3.8	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	3	4.2	4.3	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.2	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.2	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.0	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	3	4.0	4.3	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.3	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.4	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	3.9	4.3	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	3	4.1	4.1	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.3	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

今回ご指摘いただいた評価を真摯に受け止め、評価の低かった点については改善努力をしてご利用者様にご満足いただけるように致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	16.0	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.2	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.7	13
4 事業所の知名度が高いこと。		3.5	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.7	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.3	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.2	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	3.5	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	4	3.9	9
10 利用料金が適正なこと。		1.7	13
11 サービス内容が充実していること。		4.8	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		17.3	2
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	9.5	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.7	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371200854	訪問介護センター桃太郎

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.3	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.1	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	4.3	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.3	4.3	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.6	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	4.8	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.9	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.8	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.7	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.4	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	3	4.0	4.8	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	4.8	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.6	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	3.9	4.4	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	3	4.1	4.6	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.7	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

研修等を行うことで、ヘルパーの質の向上を目指し、安心してサービスを受けてもらえるようにそして信頼関係が築けるように指導していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	18.1	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.2	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.1	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	10.8	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.2	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.5	10
10 利用料金が適正なこと。		4.6	7
11 サービス内容が充実していること。		9.6	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	10.8	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	13.5	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	22.7	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371202025	訪問介護ステーションかなれ

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	4.1	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	3.9	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	4.0	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	3	4.2	3.9	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	3.8	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.3	4.2	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.5	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	4.4	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	4.5	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.2	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	4.1	4.2	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	3	4.0	4.3	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	3	4.0	4.4	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	4.5	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.4	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	3.9	3.8	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	3	4.1	4.1	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.1	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	3.8	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	3.8	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	13	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	68.4%	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	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度は、ご協力感謝いたします。今回頂いたコメントは全職員へ配布し会議にて検討したいと思います。職員への社に研修又は、外部研修を通じて一人一人のスキルアップと共に接遇なども学んでいきたいと思ひます。これからもよろしくお願ひします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	16.7	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		14.4	3
3 口こみで評判が良いと言われること。		2.2	11
4 事業所の知名度が高いこと。		1.1	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.6	13
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	4	10.0	4
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	14
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	10.0	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.3	9
10 利用料金が適正なこと。		3.3	9
11 サービス内容が充実していること。		7.2	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		7.8	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	7.8	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.6	2

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371202918	あくとケア 名古屋

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

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について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	-	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	-	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	-	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.2	-	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.1	-	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.3	-	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	-	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	-	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	-	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.1	-	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	-	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	5	4.0	-	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	5	4.0	-	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	-	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	-	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	3.9	-	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.1	-	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	-	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	-	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	-	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	1	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	3.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	20.0	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	6
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	6
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	6
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		26.7	2
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	0.0	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		0.0	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		13.3	4
10 利用料金が適正なこと。	3	0.0	6
11 サービス内容が充実していること。		6.7	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	0.0	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		0.0	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	33.3	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371203130	ケアコール南

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	3.6	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	3.9	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.2	3.9	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.1	3.8	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.3	4.1	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	3.8	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	3.6	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	4.1	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.1	4.1	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.1	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	5	4.0	3.8	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	5	4.0	3.9	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	3.9	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.1	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	3.9	4.1	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.1	3.8	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	3.9	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	3.6	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	3.8	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

苦情受付窓口について、もう少し利用者の家族や利用者の立場になって理解しやすいように説明できるよう努力したいと思った。不満、苦情に対する対応についても、今もすぐに対応しているつもりだったが今以上に早く対応しなければならないと痛感した。訪問介護計画について、状態変化があればアセスメント後状況をすぐにケアマネに共有し、利用者の状況に合う計画を作れるように敏速な対応をしたいと思う。今後も少しでも多くの利用者や家族から満足してもらえ、『ここにきてよかった』と思ってもらえるように努力していきたいと思う。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	4	14.0	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		16.8	1
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	1	6.1	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.9	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	1.8	12
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.2	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		9.0	5
10 利用料金が適正なこと。		5.7	9
11 サービス内容が充実していること。		9.3	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	7.2	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.7	10
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	15.4	2

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371300043	守山区介護保険事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	4.5	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.1	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	4.4	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.2	4.8	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.3	4.5	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.6	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	4.3	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.8	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.8	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.4	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.7	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.7	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.8	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.7	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.8	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	19.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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、介護保険制度の中でヘルパーのできる事・できない事をわかりやすい言葉で伝えていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	16.2	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		3.2	9
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.1	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		9.9	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	3.2	9
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	5.1	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.6	11
10 利用料金が適正なこと。		0.8	12
11 サービス内容が充実していること。		15.4	3
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	11.5	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		8.3	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	17.8	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

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について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.1	4.8	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.1	4.0	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.3	4.6	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	3	4.2	4.3	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	3	4.1	4.4	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	3	4.3	4.5	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.4	4.4	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	3	4.5	4.4	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	3	4.2	4.9	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	3	4.1	4.7	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	3	4.0	4.5	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	3	4.0	4.4	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	3	4.2	4.7	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.0	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	3.9	4.2	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	3	4.1	4.6	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.2	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	4.2	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	76.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	65.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ヘルパーステーションとしてはヘルパーの接遇の事にしっかりと力を入れ教育しております。サービスに入らさせて頂く事で、ご利用者様の生活が向上するよう支援させて頂いています。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	20.0	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.0	9
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		2.4	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.4	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		9.1	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	4.8	8
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	10.3	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.2	13
10 利用料金が適正なこと。		2.4	10
11 サービス内容が充実していること。		10.9	3
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	7.9	7
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		8.5	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	17.0	2

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

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

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	3.9	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.1	3.9	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	3.8	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	3	4.2	4.5	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.3	4.4	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.7	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	4.6	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.8	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	3	4.1	4.7	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.8	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.4	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.5	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	3.9	4.5	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.6	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.5	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	17.5	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.3	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.9	14
4 事業所の知名度が高いこと。		1.2	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.0	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.2	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.6	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		8.2	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	5	3.2	9
10 利用料金が適正なこと。		3.2	9
11 サービス内容が充実していること。		4.7	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	16.0	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	9.0	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.1	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371300902	あんしんネットワーク

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	-	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	-	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	-	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.2	-	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	-	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	3	4.3	-	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	-	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	-	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	-	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	-	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	-	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	5	4.0	-	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	5	4.0	-	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	-	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	-	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	3.9	-	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	3	4.1	-	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	-	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	-	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	-	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	50	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	56.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	14.1	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		8.2	4
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.6	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.3	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	6.9	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.4	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.3	12
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.9	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.7	6
10 利用料金が適正なこと。	4	7.7	6
11 サービス内容が充実していること。	3	8.0	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.5	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.6	11
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	13.6	2

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371301140	やさしい手小幡訪問介護事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.1	-	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.1	-	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.3	-	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	3	4.2	-	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	3	4.1	-	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.3	-	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	-	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	-	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	3	4.2	-	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	-	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	-	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	3	4.0	-	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	3	4.0	-	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	-	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	-	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	-	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	-	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	-	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	-	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	-	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	9.4	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	10
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	10
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	4.3	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.0	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	10
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	11.1	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	10
10 利用料金が適正なこと。		3.4	9
11 サービス内容が充実していること。	3	8.5	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		4.3	7
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	25.6	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		27.4	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371302544	訪問介護事業所コスモ

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	-	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	-	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	-	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.2	-	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	-	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.3	-	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	-	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	-	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	-	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.1	-	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	-	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	-	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	-	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	-	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	-	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	-	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.1	-	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	-	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	-	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	-	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		6.4	9
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	1	15.2	1
3 口コミで評判が良いと言われること。	2	7.3	7
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		12.8	2
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.3	13
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.7	10
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	9.0	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		8.5	6
10 利用料金が適正なこと。	4	10.8	3
11 サービス内容が充実していること。		3.8	11
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	2.6	12
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.3	7
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		9.3	4

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371303245	つくもヘルパーサービス

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.8	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.1	4.3	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	4.7	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	3	4.3	4.9	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.7	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	5.0	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	5.0	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.9	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.9	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.5	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	4.9	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	4.9	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.9	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.7	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.9	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

ユーザー評価にご参加頂きありがとうございました。皆様の温かいお言葉や貴重なご意見嬉しく思います。サービスにつきましてはご本人様、ご家族様の話をよく聴き、ケアマネジャーと連携を図り、生活の質の向上が出来るようにサポートして参ります。長くサービスをさせて頂くと、言葉遣いや態度等なれ合いになってしまわないように、研修やミーティングで繰り返し確認していきます。皆様の期待に沿えるよう精進して参ります。今後とも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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	16.0	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		4.9	10
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.5	14
4 事業所の知名度が高いこと。		1.5	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.3	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		12.1	3
7 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。	5	7.8	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.8	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.0	13
10 利用料金が適正なこと。		6.3	7
11 サービス内容が充実していること。		6.3	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	3.4	11
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	10.2	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.0	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371303492	ケアセンターよつ葉 幸心

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.1	4.1	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.1	4.1	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	4.1	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.2	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.3	4.5	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.8	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	4.8	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.6	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.5	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.4	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.2	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	5	4.0	4.4	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.7	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	3.9	4.2	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.1	4.7	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

<p>・自分が信仰している宗教を進められた 該当ヘルパーには厳重注意の上、今後このようなことがないよう周知徹底を行うとともに利用者様へ謝罪を行った。</p>

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	20.0	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		4.1	8
3 口こみで評判が良いと言われること。		2.6	10
4 事業所の知名度が高いこと。		2.1	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.6	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.7	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	7.2	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	8.2	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.6	10
10 利用料金が適正なこと。		1.0	14
11 サービス内容が充実していること。		5.6	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		3.1	9
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	16.9	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	16.4	3

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371304292	ピースケアステーション守山

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について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.1	3.3	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	2.6	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	3.0	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.2	3.8	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.1	4.3	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.3	4.0	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.2	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	4.5	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.1	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.4	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.2	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	3	4.0	3.8	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	3	4.0	4.1	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.1	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.2	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	3.8	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.1	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	3.5	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	3.9	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	3.8	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	14	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	73.7%	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	78.6%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約内容について、実際の説明の中で事務作業的な説明がわからず不十分と感じていると言う点に関しては、今以上に時間を割いてお客様に説明することが必要だと感じた。コロナ渦の中、時間を割くのが大変な時期ではあるが電話で話すことやお手紙等で記載し内容の把握が充分であるかを確認することがとても重要であると感じている。今後は内容の確認が十分にできているかの確認を必ずする事はもちろんのこと、請求書等を送付させていただいた時にでも内容が充分ご理解いただけているかどうかの確認も重ねて実施することを徹底していく。

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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	5	12.9	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		9.5	4
3 口コミで評判が良いと言われること。		3.4	11
4 事業所の知名度が高いこと。		2.7	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.8	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.8	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	3.4	11
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	6.1	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.7	13
10 利用料金が適正なこと。		6.8	6
11 サービス内容が充実していること。		10.2	3
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		4.1	10
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	7.5	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.0	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371400025	緑区介護保険事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.3	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	4.1	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	4.2	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.3	4.6	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.4	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	4.6	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	4.8	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.9	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.8	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.1	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	5	4.0	4.5	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	4.8	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.6	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.7	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.1	4.6	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.5	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	21.9%	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。

お客様、ご家族様から多くの貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。お客様、ご家族様が常に求めている直接サービスを担うヘルパーの安心感、信頼感のあるサービス提供を行っていきます。顔の見える事業所として、サービス提供責任者として、ケアマネジャーと十分な連携をとり、サービス内容の充実、それによる生活の質の向上につながるよう努めてまいります。また、事業についての十分な説明をするとともに、認知症や感染予防など専門知識の習得、介護能力の向上を図るための研修に取り組んでいきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	17.6	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.4	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.3	14
4 事業所の知名度が高いこと。		2.8	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.4	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.6	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	7.9	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	9.6	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.5	10
10 利用料金が適正なこと。		4.0	11
11 サービス内容が充実していること。		6.8	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	8.2	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.8	7
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.0	2

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.5	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.5	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	4.5	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.2	4.5	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.3	4.3	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.3	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	4.0	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.9	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.1	4.8	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.8	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.5	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	4.7	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.7	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	3.9	4.6	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.2	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.2	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態変化に合わせて、定期的に見直されていますか？の評価が、低かったので、利用者様、ヘルパー、サービス提供責任者、事業所、ケアマネージャー様との連携をしっかりと、状態変化に応じてより良いサービスが提供できるよう、心がけていきたいです。サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くことができますか？の評価も低かったですが、昨年はコロナ渦ということもあり、なかなか訪問できていなかったもので、コロナが収束したら、積極的に意見を聞きにくいよう心がけたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		26.7	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.3	10
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.3	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.3	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	15.3	2
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	8.5	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.5	12
10 利用料金が適正なこと。		9.8	5
11 サービス内容が充実していること。		11.7	3
12 居宅介護支援事業所のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	3.4	8
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	10.9	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	8.3	7

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371400264	有限会社もみじ

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	4.7	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.8	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	4.9	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.2	4.6	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.7	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.3	4.5	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.8	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	4.9	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.6	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.7	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	5	4.0	4.3	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	5.0	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.8	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.7	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.6	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.7	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.7	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.9	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

ユーザー評価に参加させていただき、利用者様にはご協力をいただきありがとうございました。結果を見ますとサービス提供責任者が毎月訪問させていただいていますが、利用者様、ご家族のご意見を聞き取りサービス内容の見直しなどの項目で少し欠ける面も感じられるので、研修を通じて今一度周知していきたいと思えます。利用者様とご家族の生の声を聴く機会は貴重で、その声を活かしたサービスの提供を心掛けていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	5	6.5	7
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.2	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.3	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	2	14.8	2
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		8.1	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	1	3.6	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		10.3	5
10 利用料金が適正なこと。		2.7	10
11 サービス内容が充実していること。	4	4.9	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		14.8	2
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		11.9	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	20.9	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371401270	ゆうな訪問介護事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)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、[-]

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

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について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.1	-	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.1	-	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.3	-	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	3	4.2	-	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	3	4.1	-	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	3	4.3	-	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.4	-	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	3	4.5	-	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	3	4.2	-	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	3	4.1	-	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	-	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	3	4.0	-	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	3	4.0	-	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	3	4.2	-	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	-	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	3.9	-	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	3	4.1	-	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	-	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	-	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	-	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	11.3	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.8	9
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	1.1	12
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.4	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.3	10
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		14.7	2
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		10.2	5
10 利用料金が適正なこと。		1.7	11
11 サービス内容が充実していること。		4.5	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	10.2	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	11.9	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	26.0	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371402849	ヘルパーステーション鶴の会

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

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について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	-	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	-	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	-	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.2	-	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.1	-	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.3	-	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	-	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	-	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	-	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.1	-	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	-	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	-	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	-	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	-	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	-	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	3.9	-	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.1	-	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	-	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	-	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	-	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	11	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	84.6%	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	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	54.5%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		1.1	12
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		4.4	9
3 口こみで評判が良いと言われること。	4	0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.9	4
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.6	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.7	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		15.6	2
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	5	4.4	9
10 利用料金が適正なこと。	1	4.4	9
11 サービス内容が充実していること。		15.6	2
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		7.8	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	8.9	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	16.7	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371403532	訪問介護事業所 幸の運び

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について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	3.7	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	3.9	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.2	4.7	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.6	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.3	4.1	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.4	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	4.8	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.8	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.7	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.7	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.3	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	4.8	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.4	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.4	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	67.5%	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。

支援時間を伸ばして欲しいとのお声を頂きました。支援内容をしっかり見直しケアマネジャーにも相談の上、支援内容と時間が伴っていない場合は改善したいと考えます。サービス提供責任者のご意見を頂く訪問回数が少ないようだと感じましたのでお話しを丁寧に向える訪問回数、時間を調整したいと考えます。今後も利用者様のご縁も大切に寄り添う支援に努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	17.7	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		4.5	7
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.2	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		1.9	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		9.0	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.4	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.3	11
10 利用料金が適正なこと。		2.9	10
11 サービス内容が充実していること。	2	8.4	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	3.9	9
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	16.5	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	21.3	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371403573	ヘルパーステーション 和心

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について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	3.8	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	3.2	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	3.7	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.2	3.7	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	3.7	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	3	4.3	3.9	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	3.7	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	4.0	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	3	4.2	3.6	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	3.5	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	3.5	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	3	4.0	3.5	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	3.7	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	3.8	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	3.3	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	3.6	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	3.8	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	3.5	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	3.6	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	3.9	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	69.0%	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。

主に接遇面の課題が見受けられたため、スタッフに対しての課題の情報共有、自施設の研修委員会より接遇マナーにおける自己チェックの実施、(自己チェック後)接遇マナー研修の実施等を行い、接遇マナー向上に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	4	8.1	5
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		5.9	7
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.4	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.6	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.6	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	2.2	12
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	9.6	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.7	10
10 利用料金が適正なこと。		10.0	3
11 サービス内容が充実していること。		6.3	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		3.0	11
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	17.0	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.6	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371403839	あくとケア 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について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.1	4.1	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	3.4	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	4.0	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	3	4.2	4.3	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	3	4.1	4.1	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.3	4.4	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.3	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	3	4.5	3.9	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.6	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.6	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.3	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.0	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	4.3	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.4	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.4	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	3.9	4.2	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.3	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	4.1	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	65.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>・苦情に関する説明が不足していた事が分かり次回契約時に活かしていきます。</p>

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	14.5	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		6.1	8
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.1	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.2	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	1.7	12
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	7.5	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.8	9
10 利用料金が適正なこと。		5.5	10
11 サービス内容が充実していること。		7.5	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	12.5	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		10.4	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	17.1	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371403896	ヘルパーステーション縁むすび

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.3	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.1	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	4.2	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.2	4.1	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.1	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.3	4.3	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.3	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	4.7	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.3	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.2	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.1	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.1	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	4.1	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.2	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.1	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.1	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.1	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

全体的な自己評価としては、サービス別設問(問8)を除いて全て4点。サービス別設問(問8)は5点としていたが、概ね4点以上の評価を頂くことができた。サービス別設問(問8)に関しては、ユーザー評価は4.7点になっており、その他の項目と比較すると高い評価を頂いていたことが分かった。事業者と利用者の意識の差(重要度)に関しては、1位から5位の中で、乖離があることが分かったのでユーザーの求める内容をしっかりと確認し、意識のズレを改善する必要がある。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	16.9	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		14.5	3
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.5	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	0.0	13
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		1.9	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.4	10
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	11.1	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.8	8
10 利用料金が適正なこと。		3.9	9
11 サービス内容が充実していること。		7.7	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	5.8	7
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.7	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.7	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371404266	訪問介護事業所笑みの運び

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について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	-	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	-	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	-	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.2	-	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	-	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.3	-	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	-	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	-	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	3	4.2	-	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	-	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	-	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	-	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	-	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	-	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	-	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	-	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	-	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	-	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	-	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	-	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	33	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	82.5%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	18.3	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		4.9	7
3 口コミで評判が良いと言われること。	2	1.1	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.6	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.6	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.6	8
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	8.6	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.6	6
10 利用料金が適正なこと。		4.6	8
11 サービス内容が充実していること。		7.2	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		4.3	11
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	11.5	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.2	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371500014	快適ライフセンター

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 ユーザー 全
社 体 ユーザー 全
結 平 社 平
果 均 結 均
果 果 果 果

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	3.6	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.1	3.3	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.3	3.6	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	3	4.3	4.6	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.0	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	4.5	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.9	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	3	4.1	4.7	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.7	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	3	4.0	4.0	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.1	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	3.8	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.1	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	3.7	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	3.9	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.0	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

ヘルパー訪問に対しての、ありがたいコメントがある一方で、厳しいご意見もありました。サービス提供責任者は、利用者様のご意見や状況を確認する為にも、訪問を増やし連絡を密に行うよう致します。また、ヘルパーはサービスに差があってはいけない為、研修で統一されたサービスを行うよう今まで以上指導し、サービス中は利用者様とコミュニケーションを取り、満足して頂けるよう心掛け致します。今後も更にサービスの質を向上させ、利用者様から信頼と安心される事業所に致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	15.7	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.6	13
3 口こみで評判が良いと言われること。		3.6	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.8	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	4.0	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		9.6	3
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		9.6	3
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.4	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.0	9
10 利用料金が適正なこと。		2.4	12
11 サービス内容が充実していること。	3	8.4	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.6	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	7.6	7
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.5	2

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371500048	名東区介護保険事業所

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	4.7	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.1	4.3	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	4.5	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.2	4.9	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.1	4.6	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.3	4.6	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.7	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	4.9	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	5.0	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.1	4.6	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.8	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	5	4.0	4.2	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	5	4.0	4.6	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	4.8	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.8	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	3.9	4.2	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.1	4.6	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.5	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.5	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

今回も貴重なご意見をいただきありがとうございます。自由記載欄のところでは言葉遣いや身だしなみについては高い評価をいただき仕事としてのやりがいにつながりました。また一方では制度の中での使いにくさもご意見をいただいています。できる限りお客様のご希望に添えるようケアマネジャーと連携し代替え案を考えていきたいと思えます。今後もお客様の気持ちに寄り添い誠実に対応させていただきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		13.7	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.5	13
3 口こみで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		5.2	8
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.0	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	4	6.6	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		8.8	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	4.9	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.0	12
10 利用料金が適正なこと。		4.4	11
11 サービス内容が充実していること。		5.2	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	12.1	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	11.5	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.9	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371500279	株式会社名東介護センター

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.2	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.1	3.7	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	4.3	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.1	4.4	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.3	4.3	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	2	4.4	4.4	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	4.6	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	3	4.2	4.7	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	3	4.1	4.5	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.4	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.1	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	2	4.0	4.4	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.4	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	2	3.9	4.3	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	2	3.9	4.3	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.3	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	16.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者やご家族から、「非常に満足している」「いつも優しく接してくれる」など嬉しいお言葉をたくさんいただきました。ヘルパーとの信頼関係も見られ、サービスの急な追加や変更にも、臨機応変に対応するよう常に心掛けていることをご理解いただき大変嬉しく思います。またご指摘いただいた点としては、最初の契約時の説明の難しさを痛感しました。契約書や重要事項説明書、サービス内容、制度上できないことなど、利用者やご家族に分かりやすく説明できるよう努力致します。サービス開始後、利用者が安心してより良い生活が送れるよう、随時サービス内容の見直しを他事業所とも連携して行って参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	16.8	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.3	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		2.5	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.8	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		1.3	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.0	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	7.9	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.4	8
10 利用料金が適正なこと。		5.1	9
11 サービス内容が充実していること。		10.8	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	15.6	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	6.7	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.9	2

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

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

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	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について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.9	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	3.7	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	4.1	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.2	4.6	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.9	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.3	4.4	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.8	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	4.6	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	5.0	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	5.0	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.8	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.9	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.8	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.9	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.8	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.8	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.9	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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。

毎年、ユーザー評価に参加させて頂いております。今回も、利用者様・ご家族様から高い評価をいただきまして大変嬉しく思っております。「はっきりとした言葉使い」「言葉使いが丁寧」と記載して下さり、今後も言葉づかいや身だしなみに気をつけながらサービスさせていただきたいと思っております。自由記載欄に「個人情報他の人に漏らすような事業所やヘルパーさんが存在するなんて考えられませんが…」等の記載がありました。このことについては、一般的な事業所についてのことか、当事業所に対してのことかがわからないのですが、気をつけてサービスさせて頂くことを事業所全体で確認していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	10.1	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.6	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.4	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.1	10
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	5.4	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.2	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.6	11
10 利用料金が適正なこと。		7.8	5
11 サービス内容が充実していること。		10.9	3
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	5.4	7
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	17.1	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	25.6	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371503828	ケアコール藤が丘

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について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	-	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	-	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	-	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.2	-	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	-	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.3	-	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	-	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	-	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	-	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	-	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	-	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	-	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	-	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	-	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	-	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	-	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	-	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	-	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	-	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	-	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	10.6	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		6.7	7
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.7	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		8.9	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	0.6	12
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	6.1	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.3	10
10 利用料金が適正なこと。		6.1	8
11 サービス内容が充実していること。		10.6	3
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.9	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	12.8	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	23.9	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371600038	天白区介護保険事業所

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について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	3.9	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	3.7	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	4.0	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.3	4.7	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.6	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	4.7	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.9	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.7	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.2	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.4	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.4	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	14.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

コロナ禍ではありますが、お客様宅へは感染予防策を講じ訪問を行っております。換気や検温、マスクの着用などお客様もご協力くださり感謝申し上げます。介護の人手不足の問題は業界全体の課題となっておりますが、まずは安心感をもっていただけるよう、地道に丁寧に日々の業務を行ってまいります。引き続き、お客様に信頼される事業所を目指し、社会福祉協議会が実施する介護事業として様々な機関と連携しつつ、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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	19.7	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		4.2	9
3 口こみで評判が良いと言われること。		0.6	14
4 事業所の知名度が高いこと。		3.1	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.6	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.3	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.1	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	6.9	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.9	13
10 利用料金が適正なこと。		7.5	4
11 サービス内容が充実していること。		5.6	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	11.1	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	5.6	7
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.8	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371600517	愛モアヘルパー

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について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.1	4.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.1	4.2	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.3	3.9	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.3	4.3	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.4	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	3.5	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.6	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	3	4.1	4.5	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.7	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	3	4.0	4.2	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	3	4.0	4.4	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	3	4.2	4.7	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.4	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	3.9	4.5	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	3	4.1	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.3	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	4.3	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

契約の説明に関して、ご理解していただけるよう分かりやすい説明を心がけていきたいと思っております。あたたかいお言葉が励みになり、よりよいサービスが提供できるよう努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	18.8	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.1	10
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.7	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.1	12
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.1	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	2.4	11
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.2	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.8	8
10 利用料金が適正なこと。		12.0	3
11 サービス内容が充実していること。		8.6	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	9.9	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	9.9	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.4	2

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371600715	相生山ケアセンター

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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

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について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	4.3	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	4.1	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	4.3	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.2	4.6	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.1	4.6	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.3	4.8	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.6	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	5.0	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	4.8	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.1	4.7	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.7	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	3.9	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	4.6	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.0	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.9	4.0	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	65.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者様、ご家族の要望に寄り添ったケアを行って行きたいと思います。又、ご理解頂けるような丁寧な説明と対応を行って行ける様務めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		24.8	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.9	9
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		1.5	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.9	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5	0.0	13
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.6	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	8.0	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.6	8
10 利用料金が適正なこと。		2.2	11
11 サービス内容が充実していること。		4.4	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	7.3	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	8.8	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	27.0	1

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371602687	ケアライフ スウィートホーム

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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について、分かりやすい説明がありましたか？	---	4.1	-	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	---	4.1	-	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	---	4.3	-	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	---	4.2	-	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	---	4.1	-	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	---	4.3	-	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	---	4.4	-	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	---	4.5	-	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	---	4.2	-	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	---	4.1	-	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	4.1	-	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	---	4.0	-	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	---	4.0	-	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	---	4.2	-	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	---	3.9	-	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	---	3.9	-	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	---	4.1	-	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	---	4.0	-	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	---	4.1	-	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	---	4.0	-	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	13	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	118.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	69.2%	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		17.9	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		4.9	7
3 口コミで評判が良いと言われること。		4.1	9
4 事業所の知名度が高いこと。		3.3	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.3	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	13
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.5	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		2.4	12
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
10 利用料金が適正なこと。		8.9	4
11 サービス内容が充実していること。		4.9	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		16.3	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		3.3	10
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		20.3	1