

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

事業者番号	事業者名
2370102978	株式会社ヤマシタ 千種営業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.8	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.4
問5	利用している福祉用具を選ぶ時にご本人やご家族の意向が尊重されましたか？	5	4.3	4.7	4.6
問6	事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか？	4	3.9	4.6	4.4
問7	福祉用具についての相談や質問があった時、事業所はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問8	福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の希望する生活が出来るように配慮してくれましたか？	5	4.5	5.0	4.7
問9	福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか？	4	4.4	5.0	4.7
問10	福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.8	4.5
問11	導入する福祉用具は、適切な調整を行い、快適に生活が送れるようサービス提供をしてくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問12	福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか？	5	3.6	4.5	4.3
問13	福祉用具専門相談員は、福祉用具が使いやすいように定期的な確認をしてくれますか？	4	3.9	4.9	4.3
問14	福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか？	5	4.0	4.9	4.3
問15	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.0	4.8	4.6
問16	福祉用具を利用することで、希望した生活が過ごせていますか？	5	4.0	4.7	4.5
問17	ケアマネジャーとの間で、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	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	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.3	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	4.3	4.5	4.4
問21	福祉用具を導入する際に、福祉用具専門相談員から複数商品の提案を受けていますか？	5	4.1	4.6	4.4
問22	福祉用具のレンタルを導入する際、全国平均貸与価格の説明を受けましたか？	5	4.4	4.1	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	4.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の調査の中で、苦情受付窓口に関する説明が私たちができていると認識していた以上にお客様に説明ができていないことがわかりました。まずは営業所内で現状を共有し、きちんとお客様に説明内容が伝わるよう、内容を整備していきたいと考えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。		23.7	1
2 口こみで評判が良いと言われていること。		1.0	12
3 知名度が高いこと。		0.0	14
4 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.0	7
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		9.8	6
6 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.0	12
7 職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	4.5	8
8 利用料金が適正なこと。		13.2	2
9 福祉用具の品数が充実していること。		1.7	11
10 対応がはやいこと。	1	11.1	4
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.5	3
12 アフターサービスが充実していること。	5	2.4	9
13 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	4	2.4	9
14 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	10.5	5

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

事業者番号	事業者名
2370300168	陽だまりの家福祉用具貸与事業所

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価		
	自社結果	全体平均	
5	4.4	4.7	4.3
5	4.1	4.4	4.0
5	4.5	4.6	4.3
5	4.4	4.4	4.4
5	4.3	4.5	4.6
5	3.9	4.2	4.4
5	4.3	4.2	4.6
5	4.5	4.5	4.7
4	4.4	4.7	4.7
5	4.4	4.3	4.5
5	4.3	4.3	4.6
4	3.6	4.1	4.3
5	3.9	4.2	4.3
5	4.0	4.3	4.3
5	4.0	4.6	4.6
4	4.0	4.4	4.5
5	4.1	4.3	4.4
5	4.1	4.4	4.4
5	4.3	4.4	4.3
5	4.3	4.3	4.4
5	4.1	4.5	4.4
5	4.4	4.6	4.2

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？
- 問5 利用している福祉用具を選ぶ時にご本人やご家族の意向が尊重されましたか？
- 問6 事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか？
- 問7 福祉用具についての相談や質問があった時、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
- 問8 福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の希望する生活が出来るように配慮してくれましたか？
- 問9 福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか？
- 問10 福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか？
- 問11 導入する福祉用具は、適切な調整を行い、快適に生活が送れるようサービス提供をしてくれますか？
- 問12 福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか？
- 問13 福祉用具専門相談員は、福祉用具が使いやすいように定期的な確認をしてくれますか？
- 問14 福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか？
- 問15 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問16 福祉用具を利用することで、希望した生活が過ごせていますか？
- 問17 ケアマネジャーとの間で、連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問18 (名古屋市からの設問)利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？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？
- 問21 福祉用具を導入する際に、福祉用具専門相談員から複数商品の提案を受けていますか？
- 問22 福祉用具のレンタルを導入する際、全国平均貸与価格の説明を受けましたか？

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

事業者と利用者の意識の差(重要度)の結果では、対応が早いことやケアマネジャーとの連携が取れている事、職員の対応に安心感・信頼感がある事など、双方の順位がおおむね一致していることから、今後も意識的にご利用者様に満足していただける様に心がけて支援を行います。福祉用具の商品知識を高め積極的に提案を行いつつ、担当ケアマネジャーとの情報共有を行うことで身体状況や介護環境に応じた改善策を相談しながら対応していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。	1	13.0	3
2 口こみで評判が良いと言われていること。		4.8	7
3 知名度が高いこと。		3.2	10
4 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.5	11
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		1.9	12
6 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.4	8
7 職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		14.0	2
8 利用料金が適正なこと。		5.4	6
9 福祉用具の品数が充実していること。		1.0	14
10 対応がはやいこと。	4	21.0	1
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	12.7	4
12 アフターサービスが充実していること。	5	1.6	13
13 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.5	9
14 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	11.1	5

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

事業者番号	事業者名
2370500171	ビックママ

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	3.8	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.0	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.1	4.4
問5	利用している福祉用具を選ぶ時にご本人やご家族の意向が尊重されましたか？	4	4.3	4.3	4.6
問6	事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか？	3	3.9	4.3	4.4
問7	福祉用具についての相談や質問があった時、事業所はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.1	4.6
問8	福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の希望する生活が出来るように配慮してくれましたか？	4	4.5	4.3	4.7
問9	福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか？	4	4.4	4.4	4.7
問10	福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.5
問11	導入する福祉用具は、適切な調整を行い、快適に生活が送れるようサービス提供をしてくれますか？	3	4.3	4.2	4.6
問12	福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか？	3	3.6	4.1	4.3
問13	福祉用具専門相談員は、福祉用具が使いやすいように定期的な確認をしてくれますか？	3	3.9	3.9	4.3
問14	福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか？	3	4.0	3.9	4.3
問15	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.0	4.1	4.6
問16	福祉用具を利用することで、希望した生活が過ごせていますか？	4	4.0	4.1	4.5
問17	ケアマネジャーとの間で、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.1	4.2	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.1	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.3	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	4.3	4.1	4.4
問21	福祉用具を導入する際に、福祉用具専門相談員から複数商品の提案を受けていますか？	4	4.1	4.1	4.4
問22	福祉用具のレンタルを導入する際、全国平均貸与価格の説明を受けましたか？	4	4.4	4.1	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	10.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者様のニーズに合った福祉用具を選定し、迅速な対応を心掛け永く継続してご利用いただけるよう支援してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
1	18.1	1
	0.0	13
	0.0	13
5	16.8	2
	10.5	4
	4.8	8
	3.2	11
4	16.2	3
	4.1	10
3	7.6	5
	6.7	6
	5.4	7
	1.9	12
2	4.8	8

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

事業者番号	事業者名
2370800571	オアシスセンター

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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 ユーザー 全
果 均 結 果 平
果 均 果 均

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	5.0	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.0	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	5.0	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	5.0	4.4
問5	利用している福祉用具を選ぶ時にご本人やご家族の意向が尊重されましたか？	4	4.3	5.0	4.6
問6	事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか？	4	3.9	4.5	4.4
問7	福祉用具についての相談や質問があった時、事業所はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	5.0	4.6
問8	福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の希望する生活が出来るように配慮してくれましたか？	5	4.5	5.0	4.7
問9	福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか？	5	4.4	5.0	4.7
問10	福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.7	4.5
問11	導入する福祉用具は、適切な調整を行い、快適に生活が送れるようサービス提供をしてくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問12	福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか？	4	3.6	3.3	4.3
問13	福祉用具専門相談員は、福祉用具が使いやすいように定期的な確認をしてくれますか？	4	3.9	3.0	4.3
問14	福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか？	4	4.0	3.0	4.3
問15	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	3.7	4.6
問16	福祉用具を利用することで、希望した生活が過ごせていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問17	ケアマネジャーとの間で、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	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	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.3	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	4.3	4.3	4.4
問21	福祉用具を導入する際に、福祉用具専門相談員から複数商品の提案を受けていますか？	4	4.1	4.0	4.4
問22	福祉用具のレンタルを導入する際、全国平均貸与価格の説明を受けましたか？	5	4.4	4.0	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	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。

ご利用様が少ない中での指標となりましたが、その中でも、問12、13、14のように定期訪問、点検、メンテナンスといった重要な対応の面でご満足いただけていないご利用様を認識いたしました。福祉用具貸与における胆の部分と考え、ケアマネジャー様や、その他のサービスとも多職種協働にて連携や対応を強化して参ります。

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 福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。	2	28.6	1
2 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	8
3 知名度が高いこと。		0.0	8
4 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	8
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.8	5
6 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	8
7 職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		0.0	8
8 利用料金が適正なこと。		21.4	2
9 福祉用具の品数が充実していること。	5	2.4	7
10 対応がはやいこと。	1	19.0	3
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	4.8	5
12 アフターサービスが充実していること。		19.0	3
13 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	8
14 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	0.0	8

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

事業者番号	事業者名
2371000601	株式会社ヤマシタ 名古屋ショールーム

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.0	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.5	4.4
問5	利用している福祉用具を選ぶ時にご本人やご家族の意向が尊重されましたか？	4	4.3	4.8	4.6
問6	事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか？	5	3.9	4.4	4.4
問7	福祉用具についての相談や質問があった時、事業所はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問8	福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の希望する生活が出来るように配慮してくれましたか？	5	4.5	4.8	4.7
問9	福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか？	5	4.4	4.9	4.7
問10	福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.5	4.5
問11	導入する福祉用具は、適切な調整を行い、快適に生活が送れるようサービス提供をしてくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問12	福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか？	4	3.6	4.6	4.3
問13	福祉用具専門相談員は、福祉用具が使いやすいように定期的な確認をしてくれますか？	5	3.9	4.8	4.3
問14	福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか？	5	4.0	4.8	4.3
問15	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.0	4.7	4.6
問16	福祉用具を利用することで、希望した生活が過ごせていますか？	5	4.0	4.8	4.5
問17	ケアマネジャーとの間で、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	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	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.3	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	4.3	4.6	4.4
問21	福祉用具を導入する際に、福祉用具専門相談員から複数商品の提案を受けていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問22	福祉用具のレンタルを導入する際、全国平均貸与価格の説明を受けましたか？	5	4.4	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	1.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	43.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

評価結果を確認したところ、全般的に当社の社員の対人スキルに課題があることがわかりました。相手の気持ちを理解し、きちんと対応ができる人材を育てられるよう研修の強化、教育をまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。		17.5	1
2 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	12
3 知名度が高いこと。		0.0	12
4 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		11.1	4
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		12.9	3
6 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.5	10
7 職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	8.2	6
8 利用料金が適正なこと。		8.2	6
9 福祉用具の品数が充実していること。		5.8	9
10 対応がはやいこと。	1	9.9	5
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		14.0	2
12 アフターサービスが充実していること。	4	0.0	12
13 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	5	1.2	11
14 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	7.6	8

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

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.8	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.8	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.8	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.8	4.4
問5	利用している福祉用具を選ぶ時にご本人やご家族の意向が尊重されましたか？	5	4.3	4.8	4.6
問6	事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか？	4	3.9	4.6	4.4
問7	福祉用具についての相談や質問があった時、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.6
問8	福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の希望する生活が出来るように配慮してくれましたか？	5	4.5	4.9	4.7
問9	福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか？	5	4.4	4.9	4.7
問10	福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.9	4.5
問11	導入する福祉用具は、適切な調整を行い、快適に生活が送れるようサービス提供をしてくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問12	福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか？	4	3.6	4.6	4.3
問13	福祉用具専門相談員は、福祉用具が使いやすいように定期的な確認をしてくれますか？	4	3.9	4.5	4.3
問14	福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか？	4	4.0	4.5	4.3
問15	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.8	4.6
問16	福祉用具を利用することで、希望した生活が過ごせていますか？	4	4.0	4.9	4.5
問17	ケアマネジャーとの間で、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	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？	5	4.1	4.8	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.3	4.7	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.3	4.8	4.4
問21	福祉用具を導入する際に、福祉用具専門相談員から複数商品の提案を受けていますか？	5	4.1	4.8	4.4
問22	福祉用具のレンタルを導入する際、全国平均貸与価格の説明を受けましたか？	5	4.4	4.6	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	11.8%	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	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	36.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>利用者評価をみると、サービスの質を問われている設問において自己評価より低い評価となっている。もう少し、ご利用者のことを考慮したサービス提案をしていく必要があると思います。また、複数提案や平均貸与価格の説明も自己評価より低くなっており、もう少しご理解頂ける内容の説明を心がけるようにしていきたいと思います。</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 福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。	1	27.3	1
2 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	12
3 知名度が高いこと。		0.0	12
4 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		9.1	5
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	20.5	2
6 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	12
7 職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		0.8	9
8 利用料金が適正なこと。	2	0.8	9
9 福祉用具の品数が充実していること。		1.5	7
10 対応がはやいこと。		20.5	2
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		1.5	7
12 アフターサービスが充実していること。	3	3.0	6
13 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.8	9
14 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	14.4	4

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

事業者番号	事業者名
2371200631	コミュニティケアサービス

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	3.7	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.2	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	4.5	4.4
問5	利用している福祉用具を選ぶ時にご本人やご家族の意向が尊重されましたか？	2	4.3	4.6	4.6
問6	事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか？	2	3.9	4.7	4.4
問7	福祉用具についての相談や質問があった時、事業所はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	2	4.3	4.9	4.6
問8	福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の希望する生活が出来るように配慮してくれましたか？	2	4.5	4.7	4.7
問9	福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか？	3	4.4	4.9	4.7
問10	福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.5	4.5
問11	導入する福祉用具は、適切な調整を行い、快適に生活が送れるようサービス提供をしてくれますか？	3	4.3	4.7	4.6
問12	福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか？	2	3.6	4.4	4.3
問13	福祉用具専門相談員は、福祉用具が使いやすいように定期的な確認をしてくれますか？	2	3.9	4.3	4.3
問14	福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか？	2	4.0	4.3	4.3
問15	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	4.0	4.8	4.6
問16	福祉用具を利用することで、希望した生活が過ごせていますか？	2	4.0	4.4	4.5
問17	ケアマネジャーとの間で、連絡・調整がとれていると思いますか？	2	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？	2	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	2	4.3	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？	2	4.3	4.5	4.4
問21	福祉用具を導入する際に、福祉用具専門相談員から複数商品の提案を受けていますか？	2	4.1	4.6	4.4
問22	福祉用具のレンタルを導入する際、全国平均貸与価格の説明を受けましたか？	2	4.4	4.2	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	12.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>福祉用具は改正により説明事項や書類が増え、手続きが煩雑化したことでサービスが低下していないか不安がありました。結果は前年度同様、評価結果は利用者評価の方が事業所評価より上回り、利用者様・ご家族様からの温かな評価を頂戴する事ができております。しかし、これは全てのお客様から頂いた評価ではありません。今回のユーザー評価の結果に甘んじることなく職員一同がより一層のサービス向上に向けて一意専心取り組んでまいります。歩行器に関しては、介護保険が使えるもの・使えないものがあります。数百種類の歩行器の中からお身体に合う機種をご案内できるよう、商品知識を増やし、丁寧な説明ができるよう接客術について改善します。</p>
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。	1	19.4	1
2 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	14
3 知名度が高いこと。		1.3	12
4 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		9.7	5
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		10.0	4
6 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.1	7
7 職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.1	9
8 利用料金が適正なこと。		6.5	8
9 福祉用具の品数が充実していること。	5	1.3	12
10 対応がはやいこと。	2	12.6	2
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	10.7	3
12 アフターサービスが充実していること。		3.2	10
13 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.6	11
14 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	9.4	6

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

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.3	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.4
問5	利用している福祉用具を選ぶ時にご本人やご家族の意向が尊重されましたか？	5	4.3	4.4	4.6
問6	事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか？	4	3.9	4.5	4.4
問7	福祉用具についての相談や質問があった時、事業所はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問8	福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の希望する生活が出来るように配慮してくれましたか？	5	4.5	4.6	4.7
問9	福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか？	5	4.4	4.6	4.7
問10	福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.6	4.5
問11	導入する福祉用具は、適切な調整を行い、快適に生活が送れるようサービス提供をしてくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問12	福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか？	3	3.6	4.3	4.3
問13	福祉用具専門相談員は、福祉用具が使いやすいように定期的な確認をしてくれますか？	4	3.9	4.2	4.3
問14	福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか？	4	4.0	4.3	4.3
問15	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.5	4.6
問16	福祉用具を利用することで、希望した生活が過ごせていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問17	ケアマネジャーとの間で、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	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	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.3	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？	4	4.3	4.4	4.4
問21	福祉用具を導入する際に、福祉用具専門相談員から複数商品の提案を受けていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問22	福祉用具のレンタルを導入する際、全国平均貸与価格の説明を受けましたか？	4	4.4	3.6	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	16.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者様に分かりやすい説明と共に信頼をして頂ける対応を心がけます。また在宅生活を不安なく過ごすことができる商品の提案ができる様に努力をしていきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
1	20.0	1
	2.2	10
	2.2	10
	11.9	4
2	8.1	5
	1.6	14
	2.8	8
	5.9	7
	2.2	10
3	15.0	3
5	8.1	5
	2.8	8
	1.9	13
4	15.3	2