

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370100022	千種区介護保険事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.3
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	4.6	4.1	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.0	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	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	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.7	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

自由記述では、ケアマネジャーを信頼していただけていると感じました。改めてケアマネジャーとしての立場を認識し、より良いサービス提供できるようにしていきます。
苦情受付窓口、契約書重要事項説明書の説明がわかりにくいとご指摘がありました。制度自体がわかりにくいのを再確認し、わかりやすく説明できるよう心がけていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	23.5	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		9.8	4
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.1	12
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.6	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	3	6.1	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.7	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	11.0	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.2	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.3	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	6.1	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.1	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.8	11
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		5.5	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	18.7	2
15 事業所が近いこと。		1.5	13

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
(居宅介護支援サービス)

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2	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	4.6	4.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.8	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.1	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.4
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	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.4	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

自己評価との乖離率の高い個人情報保護法や苦情対応等については、契約時等の説明においてご理解いただけるよう改めていきます。ご利用者様のご希望にそって、適切なサービス利用に繋がられるようパンフレットを用いてご説明していきます。自由記載欄では具体的なお指摘もあり、改めて傾聴・ご利用者様目線の重要性を感じました。全職員がご本人様の自立支援、ご家族様の介護負担軽減が図れるよう積極的に取り組んで参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	19.0	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.0	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.7	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		3.0	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.0	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.2	4
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		5.2	9
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.0	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	5.2	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	6.2	4
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.7	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.7	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	9.0	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	19.5	1
15 事業所が近いこと。		0.5	15

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370100055	居宅介護支援事業所たんぼぼ

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	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？	5	4.6	4.1	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.1	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.5	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.4	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.5	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.5	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.6	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	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	4.1	4.4	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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。

この度は、ユーザー評価の依頼を快くお受け下さり、ありがとうございました。社会情勢の変化を受け、年々おひとり暮らしの方が増え、老々介護である世帯も増え、皆様のご苦労や、不安に思われているお気持ちを痛切に感じました。また、「事業者と利用者の意識の差」では、双方の価値観に乖離があり、皆様のお気持ちを十分に把握できていなかった事を、大変申し訳なく思っております。今後は、ご利用様、お一人お一人の心配事、ご意向を丁寧にお聞きし、的確なサービスに結び付けていけるよう、アセスメント力を高め、心より寄り添い、良好な関係作りができるよう、努めて参りたいと思っております。どうぞ宜しくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	15.8	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.7	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.5	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.6	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	3.9	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		7.1	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.1	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.3	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	11.1	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.1	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.5	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	9.2	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	17.1	1
15 事業所が近いこと。		5.0	9

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

事業者番号	事業者名
2370100113	藤美苑居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	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	4.6	3.9	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.8	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.1	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.4
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	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

皆様アンケートのご協力誠に有難うございました。自己評価よりもご利用者様からは全体的に良い評価を頂けたと思います。今後の取り組みについては、重要事項説明の際に苦情受付窓口を分かりやすく説明できるようにいたします。サービス担当者会議では、ご本人様、ご家族様のご意向、ご希望をくみ取れるような内容を目指してまいります。引き続き介護保険制度の情報収集、把握に努め、よりいっそうの良い支援ができるようにしていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	29.3	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.3	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		1.9	12
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	5	1.4	13
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.7	7
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		5.6	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.9	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3	7.9	3
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	2.8	11
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.9	3
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.7	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		7.0	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	19.5	2
15 事業所が近いこと。		4.2	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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370100196	なごやかハウス希望ヶ丘

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	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？	5	4.6	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.3	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.4
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	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	21.0%	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。

言葉づかいや態度、身だしなみなど接遇マナーにつきまして、これまで以上に配慮させていただき、より良い信頼関係が構築できるよう努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	15.5	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.3	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.0	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.9	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。		9.0	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.6	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	11.7	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.6	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.3	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	10.3	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.1	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.0	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	6.5	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	16.8	1
15 事業所が近いこと。		0.3	15

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370100402	指定居宅介護支援事業所ちよだ

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	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	4.6	4.1	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.1	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.6	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.6	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.7	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.6	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	4.5	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	46.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

サービス提供時の重要だと思う項目について、利用者・家族とケアマネの認識にギャップがあるので、より利用者側に沿った対応を今後も心掛けていきたい 具体的には、サービス面で重視していることをもう一度事業所内で共有し、ずれの内容を確認し業務改善を図っていく

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	4	16.9	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		0.6	15
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.4	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.9	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.9	10
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.2	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	10.2	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.3	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.3	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	7.0	8
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	1.5	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		9.3	4
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		9.0	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	14.5	2
15 事業所が近いこと。		2.0	12

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
(居宅介護支援サービス)

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	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？	5	4.6	3.9	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.8	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.4
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	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ユーザー評価を通じて、利用者様、ご家族様に対してサービス事業所を自由に選択できること、また介護保険外サービスについての説明を更に意識して行っていく必要があると感じました。幅広い情報提供を行い、利用者様が希望される生活に添ったケアマネジメントが提供できるように、今後も改善に取り組みたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	17.7	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.1	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.6	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	2	4.2	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.3	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		10.9	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.8	15
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	2.1	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		11.7	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	5.5	6
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		7.3	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		5.2	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	22.9	1
15 事業所が近いこと。		2.9	11

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370100931	かがやき

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.3
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	4.6	4.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.3	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	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	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.4	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	22	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	48.9%	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	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	77.3%	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、アンケートにご協力を頂きありがとうございます。今回の結果より、1件ほど苦情受付窓口の説明について、説明ができていない事がありましたので、今後はきちんとご説明ができるように努めて参ります。退院後の生活に向けての支援評価は頂いておりますが、個人情報の扱いに気を付けながら、病院や介護事業所等への連絡・調整し対応をして参ります。当社とご利用者様の意識の差の結果より、費用負担を考慮していくことで高評価を頂いたことは、介護負担を軽減しながら支援ができていと改めて感じました。ご希望の支援や生活が送られるように各機関と協議しながら、精進して参ります。今後とも何卒よろしくお願い申し上げます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	16.7	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.2	14
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.0	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.0	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。	3	9.1	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.8	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	2.8	11
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	15
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.4	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		8.7	5
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.6	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	4.8	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		13.5	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	17.1	1
15 事業所が近いこと。		7.5	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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370101376	居宅介護支援事業所太陽・千種

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	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	4.6	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	4.3	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	4.3	4.3	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.4	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.3	4.4	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.4	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.0	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	3	4.9	4.3	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.5	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.2	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.5	4.2	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.2	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.2	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.5	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	4.1	4.1	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.3	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.3	4.3	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

全体的に高評価だったので満足している。しかし、たま
たま満足されている方に当たっているだけでも言えるので今後共気持ちを引き締めていきたいと考えている。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	4	12.9	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.5	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.7	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.8	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	2	6.4	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.3	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		15.2	1
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		4.6	9
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.6	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		13.4	2
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.5	15
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.6	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	11.6	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	3	11.6	4
15 事業所が近いこと。	1	5.2	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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370101400	エム・ケア介護センター

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	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？	5	4.6	4.2	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.9	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.7	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.4
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	4.5	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

全体的に高い評価をいただくことができましたが「介護保険外のサービスの説明」について1点をつけられた方が2名いました。どうしても現状のサービスが滞りなく提供できていると、改めての提案がおろそかになっていることを認識しました。利用者様からの指摘がなくてもモニタリングをしっかり行い、隠れたニーズを探し出し、より一層の自立支援に向けての提案を行うことの必要性を感じました。そのためには私たち自身も、介護保険にとどまらず、医療、福祉、制度等を学習する姿勢を身に着け、常に情報アンテナを張り続けることが重要です。各々のケアマネが引き出しを多く持ち、またそれらを共有できるように研鑽していく所存です。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	16.7	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	4	3.9	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.7	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.8	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.5	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.2	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		10.3	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.4	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.7	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		9.5	4
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	5	2.2	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.5	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	7.8	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	21.4	1
15 事業所が近いこと。		1.4	13

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370101798	彩 居宅介護支援事業所

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	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？	5	4.6	4.3	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.1	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.9	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.6	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.7	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.9	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.6	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.8	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.4
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	4.0	4.2	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

契約書、重要事項説明書については、より一層わかりやすい説明を行い、不満や苦情の申し出があった際には丁寧に対応をしていく。また、介護保険のサービスについては、内容、種類、費用についても説明を行い、ご本人やご家族の希望を聞きながら希望する生活に近づけるように支援していく。年金の受取り額が減ってきている中、介護サービスの費用負担を考慮してサービスを提案していくことは、ケアマネジャーの責任だと思われる。多種多様なサービスがある中から、その人にあったサービスを提案し、尚且つ費用も考慮していくことは責任重大である。入院時には、入院中から病院と連絡、調整を行い、退院後の生活に向け支援していく。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	17.2	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.6	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.1	3
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.1	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.5	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		7.4	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	4	0.0	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.6	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	5.5	7
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.9	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	5.2	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		7.8	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	23.3	1
15 事業所が近いこと。		3.9	10

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370101947	ケアプラン あらかわ

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	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	4.6	4.4	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.6	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	4.0	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.1	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.2	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.4
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	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

社員全員で情報を共有して 今後のケアプランに生かしていきます 保守的なプランになっていないかを点検します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	18.4	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		8.5	4
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	2	5.1	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。	4	0.9	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		3.4	10
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.8	7
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		18.8	1
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	5	2.1	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3	6.4	5
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		3.8	7
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.8	7
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.4	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		3.4	10
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		16.7	3
15 事業所が近いこと。		1.3	14

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370102200	指定居宅介護支援事業所 意

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	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？	5	4.6	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.3	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.3	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	4.2	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.1	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.4
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	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.3	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.4	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

参加して頂いたご利用者さんに感謝いたします。私どもの自己評価とご利用者さまの満足度との隔たりを少しでも埋めていけるよう努力していきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	16.3	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		8.2	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.1	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.3	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	5	7.9	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.8	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		4.3	7
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.8	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	2.0	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	11.0	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.3	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.8	13
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	2	11.7	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		20.4	1
15 事業所が近いこと。		3.1	10

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370102903	ケアプランセンターちくさ

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.5	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	4.6	3.9	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	5.0	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.7	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.0	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.7	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.9	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	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	4.0	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	21.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の結果により、対策については、契約時苦情、相談窓口の説明を行っておりますが、今後は、説明時該当箇所にラインを引くなどし、分かりやすい説明を行い、また、介護保険外のサービスや制度について、研修会等を行い求めに応じて提供できるよう質向上に努めていきます。ご利用者、ご家族が安心して在宅生活を送ることができるようきめ細かな対応を心がけていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	24.0	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.4	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.9	3
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	13
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.1	7
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		4.1	7
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.7	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	8.2	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.1	7
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	6.2	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	4.8	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	26.0	1
15 事業所が近いこと。		3.4	10

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370200020	東区介護保険事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	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	4.6	3.8	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.2	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？	4	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.2	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.5	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.3	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.3	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.1	4.4
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	4.0	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	3.7	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	12.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	85.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価では、ご本人よりもご家族の回答が7割を占め、ご家族も介護に高く関心を持っておられることがうかがえます。ケアマネジャーに対し、安心感、信頼感が持てること、個人を尊重したケアプランの作成を望んでおられます。また、介護保険外のサービスの説明や費用を踏まえたケアプランの提案を、事業所側よりユーザー側は重要と考えておられることを真摯に受け止め、お客様の意向や立場を考慮して支援していくことを事業所、ケアマネジャー共に取り組んでいきます。医療機関とのこまめな連絡、研修、勉強会への参加、ケース会議などを行い、お客様へより質の高いマネジメントを提供できるようにしていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	23.1	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.3	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		0.9	12
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.7	11
5 介護保険など制度をよく知っていること。	5	5.6	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.0	15
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		13.2	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.9	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.6	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	11.1	4
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.1	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.4	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	4.7	9
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	17.1	2
15 事業所が近いこと。		0.4	14

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370200103	なごやかハウス出来町

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.5	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	4.6	4.1	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.5	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.9	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.5	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.5	4.4
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	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.5	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.4	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

事業所全体平均を上回る結果となりました。当事業所の居宅介護支援に、概ね満足いただいているようで安心しました。一方で、ご利用の方が今の生活に満足できているのか、ご自分らしい生活を送ることができているのか、介護サービスだけの生活になっていないか、社会参加ができているのかと考えますと、まだまだ生活の質の向上に向けた取り組みが不十分であると感じます。今回の結果に甘んじることなく、介護が必要な状態になっても、自分らしく、豊かな生活を送ることができるように共に考え、自分の人生に満足できたと思っただけのよう、お手伝いできればと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	22.1	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	4	7.3	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.3	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.8	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	5	7.3	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.1	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	10.4	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.3	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.6	14
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		2.6	11
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.2	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.4	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.9	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	15.4	2
15 事業所が近いこと。		4.4	9

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

事業者番号	事業者名
2370200574	あい居宅介護支援事業所

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	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	4.6	4.5	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.1	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.9	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.7	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.9	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.8	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.7	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.7	4.4
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？	4	4.0	4.4	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.8	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.7	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	28.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見をいただきありがとうございます。介護保険のしくみや介護保険以外に必要なサービスについて情報収集に努め、ご利用者・ご家族に満足していただけるようにスタッフ一同努力していききたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		16.7	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.1	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.6	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		11.7	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.3	14
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	9.2	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.1	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.2	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	5.4	7
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.3	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	2	6.7	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	5.0	8
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	20.9	1
15 事業所が近いこと。		1.7	13

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370201234	居宅介護支援事業所 東桜の里

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.5	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	4.6	3.9	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	3.9	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.4	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.2	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.7	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.9	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.5	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.1	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.6	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.5	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	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	3.9	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.5	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.1	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	28.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ご本人、ご家族の意見を尊重しながら、適切な介護サービス、社会資源等を提供いたします。住み慣れた地域で生活が送れるよう内容、環境、金銭面等、多面的に考慮しながらケアプランを作成いたします。急な体調急変時にも速やかに対応出来るよう、医療関係者との連携・情報提供に努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	16.3	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		8.0	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.5	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.8	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		1.5	13
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.9	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	9.5	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.5	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.8	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		6.4	7
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.3	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	2.7	11
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	8.7	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	23.1	1
15 事業所が近いこと。		3.0	10

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370201614	介護支援センター ジョイフル千種

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	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	4.6	4.5	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.3	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.7	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.3	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.4	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.6	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	4.4	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.7	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.4	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

個人を尊重し、希望した生活が実現可能なプラン作成に心がけたいと思います。ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があると高評価をいただけているので、来年も同様な評価がいただけるよう努力していきたいと思ます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	12.4	4
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.6	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		1.9	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.3	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	5	3.0	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.1	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		7.0	7
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.8	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.2	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	8.1	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.5	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		15.6	3
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	18.1	1
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	17.8	2
15 事業所が近いこと。		9.7	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
(居宅介護支援サービス)

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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 自社結果	全体平均	ユーザー(利用者)評価 自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2	4.3
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	4.6	3.8	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.0	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.1	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.9	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.6	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.3	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.5	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.2	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.5	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.4
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	4.0	4.3	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	40.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価の結果、全体平均と自社を比較すると大きな差が生じている項目は少なく、苦情受付窓口についての説明及びケアマネの言葉づかいや態度、身だしなみについての項目の点数が低いことがわかりました。また、事業者と利用者の意識の差では、全く違った結果の項目があり、特に看取りのケアプラン作成ができることについては自社が4位に対し、ユーザーは15位、費用負担を考慮し適切なサービスを組み合わせることは自社では重要項目としていませんでしたが、ユーザーは2位という結果となりました。以上の結果をふまえ、利用者の方の気持ちに寄り添い、住み慣れたご自宅で過ごしていただけるよう、支援していきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	17.0	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	3	5.6	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.7	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。	4	0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.5	11
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.7	6
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		14.8	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.1	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.3	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	8.6	4
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.6	7
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.2	14
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.4	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	10.3	3
15 事業所が近いこと。		3.3	12

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
(居宅介護支援サービス)

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー(利用者)評価 自社結果	ユーザー(利用者)評価 全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.1	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？	5	4.6	4.1	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.2	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.6	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.4	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.5	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	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	4.5	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

地域資源の活用をしていくことで介護保険外のサービスについても幅広く提案できるようにしていきます。利用者様やご家族に安心感・信頼感を持っていただけるよう常に向上心を持ち誠実な対応を心がけていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	17.6	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.4	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.1	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.1	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.9	14
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	10.3	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.7	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.1	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	8.4	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.5	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	5.4	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.9	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	22.2	1
15 事業所が近いこと。		2.2	13

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 (居宅介護支援サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.3
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	4.6	3.8	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	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	4.3	4.6	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.1	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.5	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.0	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.5	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.6	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.6	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.5	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？	4	4.0	4.5	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.3	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.3	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	21.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価へのご協力ありがとうございました。評価結果の中で、介護保険サービス事業者の選択について、複数の事業者を提案させていただいていますが、ご利用者様やご家族様のニーズに添ったものを、もっとわかりやすい説明と具体的な提案ができるように心がけていきたいと思っております。皆様から頂きました貴重なご意見を真摯に受け止め、事業所全体で改善に努めてまいります。今後とも宜しくお願ひいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	17.8	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.5	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	4	6.7	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.3	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.7	5
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		10.6	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	5	4.5	9
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	4.2	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		10.3	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.1	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.9	12
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		5.0	8
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	3	17.3	2
15 事業所が近いこと。		2.2	13

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370300069	北区介護保険事業所

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	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？	5	4.6	4.0	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.9	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.3	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.4	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.2	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	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	4.0	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.1	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	3.9	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	9.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

自由記載では励みとなるお言葉を頂きありがとうございます。今後もお客様、ご家族様に寄り添い、真摯に取り組んで参りたいと思います。ケアマネジャーは援助の橋渡しをするだけでなく、介護の必要なお客様とともにご家族様の見守りの大変さを理解し、住み慣れた地域で暮らすことを支えて行きたいと思っております。また、多様なサービスのかたちを求められていることを意識して、介護保険外サービスを組み合わせる提案もできるように努力して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	15.3	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.0	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.9	12
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	2	7.8	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.3	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	8.4	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.2	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.5	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	11.0	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.2	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		7.8	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		7.5	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	21.1	1
15 事業所が近いこと。		2.0	13

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370300184	愛生居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	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？	5	4.6	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.9	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.4
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？	5	4.0	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	11.1%	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	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。

アンケートの結果は介護保険外でのサービスの情報提供の満足度が低く、この点が改善点だと思いました。私自身、実際に利用者様には介護保険での話が多く保険外の情報は提案されていないと気が付くことができました。今後は保険外での提案、情報提供ができるようにしたいと思いました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	16.7	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.0	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.7	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	2	8.0	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.7	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		11.3	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.3	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	2.0	13
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		7.0	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.3	7
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	3.7	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		9.3	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	3	22.0	1
15 事業所が近いこと。		1.0	14

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370300291	あいのいずみ居宅介護支援事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	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？	5	4.6	3.9	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.6	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.7	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.3	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.4
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	4.0	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	26.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>利用者評価が他事業所評価の平均を下回った項目について ① 事業所への苦情・相談先の情報提供について 個人情報同意書、重要事項説明書、利用契約書の説明をする際に紙面・口頭でお伝えはしている。県、市、区役所等の連絡先をお伝えする際は、より丁寧に行うことをご利用者・ご家族へのより一層の理解・周知を促します。 ②介護保険外のサービス説明について 介護保険外のサービスについては正確な情報を把握した上で慎重に情報提供ができるよう事業所内で検討、情報共有を行います。</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 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	5	18.7	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.7	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.0	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	12.7	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.0	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		7.7	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.0	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.7	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	4.3	9
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.3	6
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	2	6.7	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		5.3	8
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	19.7	1
15 事業所が近いこと。		0.3	14

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370300465	快適ライフセンター名北

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自
社
結
果
全
体
平
均
自
社
結
果
全
体
平
均

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.4	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	4.6	3.9	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.4	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.3	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.4	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.9	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.5	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	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.4	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.4	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	41.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	95.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の利用者評価を真摯に受け止め、①業務改善点を洗い出す。②改善方法を全員で考え実行に移す。③定期的に改善が行われたかどうか確認を行う。

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。

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

事業者	利用者%	利用者順位
1	20.8	1
	1.2	12
	8.6	5
	1.2	12
2	4.3	8
3	2.4	11
	5.5	7
	2.7	10
	9.4	4
4	10.6	3
	0.8	14
5	4.3	8
	7.5	6
	20.8	1
	0.0	15

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370300614	陽だまりの家ケアプランセンター

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.8	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？	5	4.6	4.8	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.8	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.8	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	5.0	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.8	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	4.7	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.8	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	5.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.8	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.8	4.4
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？	4	4.0	4.7	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.9	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.9	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

1、個人を尊重し希望した生活を目指すケアプランを作成すること。2、ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。など、ご利用者様と事業者のアンケート結果に大きな相違がなかったことを踏まえ、今後ご利用者様の声に耳を掛け、安心して信頼感を持って相談して頂けるように心がけて支援を行っていきます。また、介護保険制度やその他諸制度の理解を深めご利用者様の生活に活用していただけるように資質向上に努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	4	11.3	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.4	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		11.6	2
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.8	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。	2	8.5	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.9	7
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	8.0	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		4.1	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.3	13
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		3.9	11
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.8	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	6.2	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		9.0	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	17.5	1
15 事業所が近いこと。		0.8	15

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370300879	かくれんぼ居宅介護支援事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	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	4.6	4.1	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.7	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.1	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.4
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	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.7	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.3	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

お忙しい中、多数のご意見をいただきありがとうございました。
ご指摘いただいた、説明が伝わっていない点については、初回契約時のみではなく、サービス利用の継続をする中で、度々説明させていただく事により、より理解を深めて頂けるのではないかと思います。今後も職員一同よりみなさまの思いに寄り添い支援していく事が出来るよう努めていきたいと思ひます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	12.2	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.7	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.4	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		8.4	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.4	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	15.4	1
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.2	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.1	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	10.1	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.9	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.5	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	11.6	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	3	12.2	2
15 事業所が近いこと。		4.9	10

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370301273	エヌ・エス北居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.0	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	4.6	4.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.0	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.1	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.9	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.0	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.9	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.2	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.3	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.1	4.4
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	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.1	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.7	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

評価結果や自由記載欄のご指摘内容を真摯に受けとめ、改善すべき点は職員一同情報を共有し、改善を図っていききたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	14.2	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.0	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.2	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.2	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		9.7	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.5	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	8.2	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.2	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.0	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	6.7	7
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	2.5	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.0	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.5	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	4	20.6	1
15 事業所が近いこと。		10.4	3

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

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	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？	4	4.6	4.9	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	5.0	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	5.0	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	5.0	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	5.0	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.9	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.6	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	5.0	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.9	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	5.0	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	5.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	5.0	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.8	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.8	4.4
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	4.9	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.8	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.9	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	5.0	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	90.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

お忙しい中、評価アンケートにご協力下さり有難うございました。サービス利用する上で重要と思う点に意識の差がある事について、ご本人ご家族の気持ちを汲み取れていないのだと反省しております。利用者様ごとに重要と思われることに違いがあると思いますが、アセスメントをしっかり行い、それぞれの方ニーズに合うプランを作成できるよう自己研磨しマネージメント業務を務めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	18.2	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		12.2	3
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	2	7.8	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.4	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.2	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	14.3	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.7	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.6	5
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	6.0	9
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.3	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.3	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		3.2	12
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	6.9	6
15 事業所が近いこと。		0.0	14

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370302206	居宅介護支援クローバー

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	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	4.6	3.7	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.9	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	3.9	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.3	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.0	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	3.7	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.5	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.4
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	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.9	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	22.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

利用者様との意識の差で上がっていたようにケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること、個人を尊重したケアプランができる事が、利用者様が望まれる1位2位となっており、概ね自己評価との差異は無いと感じていますが、今後もより一層信頼を持っていただける対応を心がけていきたいと思っております。本年度のユーザー評価の回収率が23件/30件中でした、より多くの利用者様のご意見が頂けるよう、次回は100%を目指し、早期の配布依頼をしていきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	15.3	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.1	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.2	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.6	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	3	9.9	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.2	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		15.0	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.2	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	3.5	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		12.4	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.9	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	3.8	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		3.8	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	17.5	1
15 事業所が近いこと。		1.6	14

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
(居宅介護支援サービス)

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	5.0	4.3
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	4.6	5.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	5.0	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	5.0	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	5.0	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	5.0	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	5.0	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	5.0	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	5.0	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	5.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.9	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	5.0	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.9	4.4
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	5.0	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	5.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	5.0	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	5.0	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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。

概ね、良いご評価を頂きました。所謂、本来業務以外の通院や話し相手での、ご評価が多い様です(逸脱ケアマネと言われます)。今後も今の方向で研鑽し、ご利用者・ご家族のお役に立つ所存です。尚、今回のユーザー評価外の、新しいご利用者から、ひつこいとの評価を頂いています、今後の改善課題と考えています。以上

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	21.7	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.5	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.7	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		11.7	2
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	2	1.7	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		7.5	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	4	3.3	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.3	4
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		8.3	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		11.7	2
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	4.2	10
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	6.7	8
15 事業所が近いこと。		0.8	13

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370302974	介護支援ノッポの会瑠璃光

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.3
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	4.6	4.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.1	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.2	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	3.7	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.3	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.3	4.4
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	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.2	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

皆様から頂いたご意見を真摯に受け止め、事務所内で話し合いをおこないました。今後もご本人様、ご家族様の希望を確認し必要な情報提供が出来るように心掛けていきます。またご利用者様、ご家族様に寄り添った支援が出来るように努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	16.8	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.7	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.5	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	2	8.2	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	3	5.4	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		5.4	8
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.6	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.7	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	4.3	10
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.7	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.0	7
13 急なサービス変更に対応してくれること。		8.2	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	22.3	1
15 事業所が近いこと。		7.1	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 (居宅介護支援サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.9	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	4.6	3.6	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.8	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.3	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.3	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	3.9	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.5	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.4	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.6	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.1	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.1	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	3.9	4.4
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	4.2	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.0	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.1	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.2	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	28.2%	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	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	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価のご指摘を真摯に受け止めまして、今後もより良い事業所になるように、引き続き改善に努めて参ります。また、契約書や重要事項説明書、個人情報同意書等については、今後も本人様や家族様に丁寧に、わかりやすい言葉で説明して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		17.9	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.8	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.9	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		8.2	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	5.8	7
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		9.2	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	3	1.0	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	2.9	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		7.2	6
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.9	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	2	2.4	13
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	1	9.2	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		17.9	1
15 事業所が近いこと。		4.8	9

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

事業者番号	事業者名
2370303394	居宅介護支援事業所カノン

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	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	4.6	4.2	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.6	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	4.2	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	5.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.6	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.6	4.4
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	4.0	4.6	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.5	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	46.2%	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。

日頃から皆様方の信頼とご理解を頂き感謝申し上げます。今回の評価結果では苦情受付窓口について、個人情報説明等が不十分であることがわかりました。今後はよりわかりやすく、より丁寧に詳しい説明ができるよう努力していきます。今後も安心してサービスを利用していただけるよう安心感・信頼感が持てるケアマネージャーである様努力して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	21.4	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.5	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.4	12
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	5	4.8	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.0	14
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		7.9	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.1	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.6	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	9.0	4
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.2	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.2	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	10.8	3
14 ケアマネージャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	22.5	1
15 事業所が近いこと。		2.6	11

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370303725	居宅介護支援このみ

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2	4.3
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	4.6	3.9	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	3.7	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	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	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.9	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.0	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.1	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

昨年同様契約書・重要事項説明書に関する説明についての評価が低かったことについてのコメントです。契約・重要事項の説明は聞く方もめんどくさい事ではありますが、トラブル回避にはとても重要であり、安心感・信頼感を持てるケアマネジャーとも大きな関わりがあると思います。日頃から介護保険に携わっている私たちにとって当たり前の事も利用する人はすべて初めての事なのでわかりやすく、正しく理解して頂けるよう事業所内で再度確認して行きます。また、介護保険の対象にならないサービスについても丁寧な説明し、代替え可能な保険外サービスの提案ができるよう研修や関係機関との交流会に積極的に参加致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	15.9	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.1	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.2	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.3	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	4.9	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.6	14
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	2	11.3	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.9	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.5	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	6.1	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.3	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.5	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		9.1	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	21.7	1
15 事業所が近いこと。		4.5	9

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

事業者番号	事業者名
2370303758	てっく介護相談センター

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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	4	4.5	4.8	4.3
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	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	4.6	4.8	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.7	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	5.0	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.3	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.7	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.9	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.7	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	5.0	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	5.0	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.7	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.6	4.4
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	4.7	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.7	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.9	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	46.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ご利用者様からいただきました貴重なご意見を事業所運営に反映させていきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	5	13.7	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.0	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.3	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	4.5	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		8.1	4
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		6.4	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.4	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.1	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		5.9	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.6	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	3.9	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	2	10.3	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	28.2	1
15 事業所が近いこと。		3.6	11

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370304012	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、[-]

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	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	4.6	4.1	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.7	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	4.7	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.8	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.4	4.4
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	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.7	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.4	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.3	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	54	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	55.1%	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	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	33.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

皆様にご回答いただいた内容をもとにより良いサービスにつながるように会社全体で取り組みたいと思います

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	17.3	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.7	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	2	3.9	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.6	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	5	10.6	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.3	6
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		5.1	7
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.8	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.5	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	15.4	2
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.8	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.4	15
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.7	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	4	14.2	3
15 事業所が近いこと。		2.8	11

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370304129	やさしい手平安通居宅介護支援事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	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？	5	4.6	3.8	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	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	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.6	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.8	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	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	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	33.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用様のご要望を真摯に受け止め、ケアマネジャーが行うアセスメントも踏まえて、素早い対応ができるよう努力していきます。身近で頼りになるケアマネジャーになれるようスキル向上に努める為、法人での研修なども行なっています。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	22.0	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.3	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.0	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		4.7	8
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	3.3	11
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.0	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		4.0	9
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.0	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	6.0	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	7.3	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		10.7	3
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.0	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	16.7	2
15 事業所が近いこと。		0.0	14

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370400018	西区介護保険事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	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？	5	4.6	4.1	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.5	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	3.9	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.1	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.2	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.3	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.1	4.4
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	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	12.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

・自己評価の1位とユーザー評価の1位との格差に双方の認識の違いを感じた。⇒接遇を意識しアセスメント時に丁寧に安心・信頼感が得られるよう対応していきたい。利用者本人と同居家族との評価に差があった。本人のプランではなく家族のためのプランになっていないだろうか。介護者の負担減も支援の一つだが難しいところ。サービスを提供する側と受ける側との意識の差が生じている。介護保険制度の内容の理解はもちろん基本的なことではあるがそれ以上に信頼関係の構築・個人を尊重したマネジメントの大切さを感じた。そのためにはお客様を最優先に尊重した対応を常に意識し業務に取り組む。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	5	13.1	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.8	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.8	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.3	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	1	2.7	12
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.8	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.5	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.7	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.2	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		11.9	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.1	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	1.9	15
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	9.6	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	20.4	1
15 事業所が近いこと。		4.2	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
(居宅介護支援サービス)

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	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	4.6	4.2	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.0	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.4
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	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.4	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	18.9%	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	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。

ご意見いただきありがとうございます。ケアマネジメントをさせていただくうえで、ご本人様ご家族様に寄り添い気持ちを理解する事、緊急時には素早く対応し各事業所への連絡を行い安心していただく事が大切だと職員全員で共有しました。特に初めてのご相談をいただいた場合は、介護サービスがご理解納得でき不安なく在宅療養出来るように支援させていただきます。更に費用負担や個人情報の取扱いは引き続き遵守して取り組ませていただきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	14.7	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.2	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.7	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.1	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.4	10
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	4.1	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	7.4	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.6	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.7	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		9.4	4
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	6.0	7
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.0	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	11.0	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		16.6	1
15 事業所が近いこと。		2.1	13

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370400158	なごやかハウス名西

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	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？	4	4.6	4.4	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.7	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.0	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.8	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.9	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	5.0	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	5.0	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.6	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.5	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	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.5	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.9	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	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。

現在の地域で、ケアマネジャーとして努めて3年が経過しようとしています。日々の業務からは、中々聞くことができない貴重なご意見ありがとうございました。3年という時間が経過しても、改めて知った事、温かいご意見は、今後の業務に生かし、更に自己研磨に努めていく所存でございます。時間とともにお預かりする個人情報の重さは、互いの信頼関係の上になり立ち、ご利用者の方、ご家族の方が、安心して今後もより深い信頼関係を築いていけるよう、ケアマネジャーとして努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	14.5	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.4	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.4	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	5	5.5	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.8	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	7.3	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.5	5
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		5.5	8
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		10.9	3
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.8	12
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	10.9	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	21.2	1
15 事業所が近いこと。		7.3	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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370400166	介護支援ノッポの会

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	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	4.6	3.9	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.9	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.1	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.5	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	3.9	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.5	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.4	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.8	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.6	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.7	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.3	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.4	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	4.1	4.4	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.4	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.5	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	19.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価でかなりの数のご回答を頂きありがとうございました。皆様からの貴重な評価・ご意見を真摯に受け止め改善するように努めていきます。利用者様に納得して頂けるように何事に対してもわかりやすく丁寧な説明を心がけ、適切なサービスを提供できるように職員一同精進致します。今後ともよろしくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	12.4	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.2	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.4	13
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.7	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。		8.5	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.5	7
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		9.7	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	3	0.6	15
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.9	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	7.6	6
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.4	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	4.8	9
13 急なサービス変更に対応してくれること。	5	10.3	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		20.6	1
15 事業所が近いこと。		3.3	11

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370400257	居宅介護支援西城

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	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	4.6	4.3	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.0	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.6	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	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	4.2	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.3	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.2	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

今回、利用者評価が低かった項目の原因について、無回答の方がおられたり、回答番号の3を選ばれる方が多かったことが考えられます。いつも同じようなプランや状況に合わせたようなプランでは無く、見通しを立てたプランであることを期待されていると感じております。モニタリングやアセスメント力を研修参加等によって磨いていこう、と思います。また、無回答の方については、「設問」への分かりにくさがあるように思います。次回からはお渡しする際、少し設問に対する補足をしていこう、と思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	14.2	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.2	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		9.6	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.7	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.3	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	7.8	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.8	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	10.5	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.3	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.0	13
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	10.8	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	19.8	1
15 事業所が近いこと。		4.9	9

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

事業者番号	事業者名
2370400299	K. K. サクライメディカル

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.9	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	4.6	3.8	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.7	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.1	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	3.9	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.3	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.0	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.6	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.3	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.5	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.4	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	3.9	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	3.5	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	4.1	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.6	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	3.9	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.2	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	75.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約書や重要事項説明書、個人情報の保護に対する説明は、事業所が思っているほど利用者様には理解していただけていない事が分かったので、もっと丁寧に説明していきたいと思います。別居している家族へ連絡する時、保険外のサービスについての情報提供を心がけます。家族に日時調整の電話をする時などに、本人抜きで日頃のお話を聞くようにします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	14.3	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	5	11.0	3
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	2	9.0	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.5	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	1.9	14
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		8.6	6
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	5.2	8
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.3	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.3	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		8.1	7
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.3	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.3	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		10.0	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		14.3	1
15 事業所が近いこと。		2.9	13

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370400604	愛

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.3
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	4.6	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	5.0	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.8	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.1	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.9	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.3	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.1	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	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	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	45	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	90.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	11.8	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.2	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		9.2	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.7	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.5	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	2	9.2	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		9.2	5
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	10.1	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.0	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.0	13
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		11.8	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	4	19.3	1
15 事業所が近いこと。	5	0.8	12

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
(居宅介護支援サービス)

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	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	4.6	4.4	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.5	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	3.9	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.3	4.4
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	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.4	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

認知症の方を抱える家族からもっと認知症のことで気軽に相談できる窓口が知りたいとのコメントをいただき、認知症家族教室、ホットライン、認知症カフェ以外にも相談できる場を探してお伝えできるようにしたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	14.4	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.4	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.0	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	8.4	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.4	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		3.0	10
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.0	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	7.0	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		8.4	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.0	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	2.0	12
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		10.1	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	3	23.8	1
15 事業所が近いこと。		2.0	12

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370401305	やまもと接骨院介護支援センター

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	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	4.6	4.5	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.8	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.7	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.4	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.4
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	4.0	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	5.0	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>ご利用者様やご家族様の望む生活を実現していくための、ケアマネージャーとしてのかかわり方に不十分な点がいくつかある事が今回の評価結果で明らかになった。ご利用者様の望む生活を実現していくために、利用可能なインフォーマルなサービスを提案したり、地域にどのようなサービスが存在しているかを十分に知識として身に着けていかなければならないと感じた。また、入退院や生活環境に大きな変化があった時などの対応も不十分であることが分かった。もっとアセスメント力をつけていき、ご利用者様やご家族様の望む生活の一助になれるよう、今後も努力していきたい。</p>

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	8.9	4
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		8.1	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		11.3	3
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。	2	12.9	2
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.8	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		8.1	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	0.0	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		3.2	10
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	0.0	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	8.1	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		2.4	11
14 ケアマネージャーの対応に安心感・信頼感があること。		28.2	1
15 事業所が近いこと。		4.0	9

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

事業者番号	事業者名
2370401768	やさしい手庄内通居宅介護支援事業所

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.9	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	4.6	3.6	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.7	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.2	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.0	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.3	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.5	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	3.5	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.1	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.1	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.2	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.3	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.4	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.3	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.2	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	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？	3	4.1	4.2	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	3.8	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.0	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.1	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	18.1	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.1	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.1	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.2	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	3	8.7	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.0	14
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		7.9	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	5	2.4	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.9	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		6.3	7
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.5	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	6.7	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		5.9	8
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	15.7	2
15 事業所が近いこと。		3.5	11

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370402261	居宅介護支援事業所エイル

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	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	4.6	4.1	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.4	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.0	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.9	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.7	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.8	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.9	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	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	4.4	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.0	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.0	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	28.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご本人・ご家族の望む生活に向けたケアプラン(介護保険外サービス含む)を作成・提案し、適時敏速に対応していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		14.6	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	2	9.8	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	3	5.7	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.3	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.4	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.8	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	12.1	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.0	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.2	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		7.0	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	15
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	4.1	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		13.3	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	20.3	1
15 事業所が近いこと。		0.3	13

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370402329	ケアマネジメントケーゲル

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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.9	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	4.6	4.7	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.8	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.9	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	4.4	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.8	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.9	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.8	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	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	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.8	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.9	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	5.0	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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。

介護保険の対象とならないサービス等、社会資源に関して情報収集を行い、積極的に提案できるよう努めてまいります。医療、福祉、多種多様な分野との連携に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	12.0	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		0.0	13
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.6	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.7	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.6	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	11.1	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.3	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.3	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	11.1	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.4	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		7.6	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	10.7	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	22.7	1
15 事業所が近いこと。		0.0	13

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370402741	ケアサポート 秋桜

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	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？	5	4.6	3.4	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.6	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.2	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.1	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.2	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.7	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.3	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.1	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.4
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	4.1	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	51.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございました。ご利用者様からいただいたご意見を真摯に受け止め、今後さらに信頼関係を築いて行けるよう努力してまいります。ご利用者様から不満や疑問、苦情などの申し出があった時には迅速に対応し解決できるように努めます。今後はご本人ご家族の希望を十分に聞き早い対応と、介護保険制度などわかりやすい説明を行えるよう、より一層の努力を重ねていきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	17.0	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.7	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.4	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	15.6	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.1	5
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	2.7	11
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.0	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.4	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		4.1	9
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.1	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.4	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	8.8	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	20.4	1
15 事業所が近いこと。		0.0	14

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370402873	オーネスト名西 指定居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.5	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	4.6	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.6	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.4	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.0	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.7	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.9	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.5	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.6	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	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	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.8	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	3.8	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	5.0	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

御利用者に対しては、法人内外の各種事業所と連携し、具体的・迅速的な形で希望されるサービスを提供していただける様に、その後も各サービス事業所と連携を図り、御本人様・御家族様の要望をより多く取り入れサービスの質に繋げて行きます。ユーザー評価で頂いた御意見を基に、日頃より身だしなみにも気をつけ、何でも話して頂ける環境づくりを心がけます。またクレームも真意にうけとめ誠意ある行動を心がけていきます。医療ニーズが増えている昨今、御利用者様の様々なケースに対応していただける様に多職種と共に、体制を整え、円滑に御利用して頂ける様に努めます。御利用者様・御家族様の選択肢を拡げる事が出来る様に、知識の増加に努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	26.3	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.3	4
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		0.0	14
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		11.3	3
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	1.3	13
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	6.3	4
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		5.0	9
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.5	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.8	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	16.3	2
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.3	4
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	6.3	4
13 急なサービス変更に対応してくれること。		2.5	11
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		6.3	4
15 事業所が近いこと。		0.0	14

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370403368	ちくさよろづ介護相談所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.3
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	4.6	4.2	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.1	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.0	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.7	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.0	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.3	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.2	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.1	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.1	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	3.8	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.0	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.1	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.6	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.0	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.1	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	20.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

昨年の評価で介護保険制度の説明や事業所契約の内容についての評価が低かったが、改善へ向けての取組で評価を上げる事ができました。一方でインフォーマルサービスの説明や自立支援の考えに基づいたサービス提供の評価が昨年より低い結果となりました。ご利用者、ご家族のご意向は十分に聞き取りを行っていますが、制度の壁やマンパワーの不足により、サービス事業所との調整で悩む事があります。ご利用者本意の生活と自立支援に基づいた支援に向け、サービス事業所との協議を続けていきたいと存じます。インフォーマルサービスについては知識不足もありますので、調査に努め、ご利用者の希望に応じてプランニングできますよう努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	19.7	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.8	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	5	6.3	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.0	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.3	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		11.7	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.0	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	13.7	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.9	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	5.1	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		3.2	11
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	4	14.9	2
15 事業所が近いこと。		4.4	9

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

事業者番号	事業者名
2370500023	丸八居宅介護支援センター

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	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	4.6	4.4	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.6	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	4.3	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.6	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.4	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.5	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.6	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.6	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.6	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	4.3	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.3	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.9	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	27.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

全体的に高い評価をいただきありがとうございました。特に認知症のご利用者様やご家族様の対応については、丁寧に悩みや思いに寄り添い、尊厳を守りながら信頼関係を築くことが大切であると感じました。今後も安心感、信頼感を持っていただけるようスタッフ一同誠実に努力して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	19.5	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.7	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		9.4	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.2	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.2	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.4	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	12.1	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.7	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.0	13
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	4.0	11
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.4	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.2	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	7.7	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	12.1	2
15 事業所が近いこと。		3.5	12

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370500031	中村区介護保険事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	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	4.6	4.1	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.1	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.7	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	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	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.4	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.7	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	9.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

自己評価88点は全体平均より高くなりましたが、お客様からの評価は自己評価を上回る結果を頂きました。昨年よりも4ポイントも上がり、励みになりました。問4の「不満や苦情にすばやく丁寧に対応してくれるか」や問13の「不満や苦情をサービス事業者と調整するなどの解決の努力をしているか」は5点満点中4、9点とほぼ満点の結果を頂き、継続していきたいです。一方、「介護保険外のサービスの説明があったか」については、3.7点でしたので、今後は研鑽を積んでわかりやすい説明を心がけます。相談対応への感謝のコメントを大切に今後も丁寧な対応に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	4	18.5	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		9.6	4
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.8	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.2	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	1	7.2	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.5	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	2	14.3	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.8	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.6	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		3.0	10
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	3.6	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	2.1	11
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.4	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		19.4	1
15 事業所が近いこと。		1.2	14

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
(居宅介護支援サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	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	4.6	3.9	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.7	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.7	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.4
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	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	19.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

常にケアマネジャーとして、医療の知識を生かし、主治医や病院との連携、利用者様の体調や環境に変化があったとき、プランの変更やサービスの調整を早急に対応する事について、高く評価していただいたことを、今後も継続して実施していきます。今回の結果で、保険外のサービスについて、分かりにくいところについては、必要時、丁寧に説明をおこなっていきます。これからも、個人を尊重し安心感・信頼感を持っていただけるよう誠実な対応を心掛けてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	11.6	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.2	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.8	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.4	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.9	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.1	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。	3	9.6	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.5	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	4.2	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	9.1	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.3	15
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.4	10
13 急なサービス変更に対応してくれること。		10.8	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	20.4	1
15 事業所が近いこと。		2.5	12

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370500189	鵜飼病院居宅介護支援事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	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？	4	4.6	3.5	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	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	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.7	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.4	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.0	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.3	4.4
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	4.0	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.7	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	26.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価の結果としては、苦情受付窓口についての説明が充分ではないとの結果でした。また、自由記載欄に於いては、時々、忙しそうにしている事があり、相談がしづらいとのご意見も頂きました。その為、今後は何事に於いてもゆっくり丁寧に説明をし、利用者様及びご家族様の話をしっかり聞き、表情や態度などに気を付けて接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 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		17.6	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.0	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	2	6.1	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	7.9	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.0	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.5	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.2	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	1.8	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	10.6	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.2	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		8.2	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		9.7	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	17.9	1
15 事業所が近いこと。		2.1	11

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370500569	もらいぼし

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.3
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	4.6	3.9	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.8	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.0	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.5	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.3	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.3	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.3	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.0	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	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	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.0	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

今後ご利用者様のご希望に沿った、自立支援に向けたプラン作成の提案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 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		8.7	4
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		9.9	2
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.1	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	5	7.4	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	3	2.9	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.0	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.6	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	5.8	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		5.8	10
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.8	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		7.7	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	9.6	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	17.0	1
15 事業所が近いこと。		6.7	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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370500684	東洋ケアプランニング

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.1	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	4.6	3.8	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.9	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.1	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.1	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	3.9	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.1	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.7	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.1	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.4	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.0	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.1	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.2	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.1	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	3.9	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	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	4.1	3.9	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.7	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	3.9	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	3.8	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

今回結果、回収率が非常に悪く、送付確認が必要と思われました。また、評価1・2が昨年より増えており、今回の結果より至らない部分の改善を図っていきます。ご利用者・ご家族の意向を理解し、在宅生活を不安なく快適に過ごせるようにケアプランの作成に努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	13.3	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.3	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.7	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.3	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.3	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	4.7	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	2	13.7	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.3	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.3	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	13.0	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	15
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.3	12
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		7.0	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	18.3	1
15 事業所が近いこと。		3.3	9

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

事業者番号	事業者名
2370500742	稲西ケアセンター

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.5	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	4.6	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.7	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.5	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.7	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.7	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.7	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	4.1	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	4.0	4.6	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.8	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.7	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

同居のご家族の評価が低めであった。サービス担当者会議時のご意見聴取や日常のサービス利用時の様子など、ご家族には対する情報提供が足りない事が分かった。今後はご本人のご意向も同様であるが、ご家族についても随時説明・同意・ご意見を反映できるように意識して支援を行っていきたいと考えている。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	19.5	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.8	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.1	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.6	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.8	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.9	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.6	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.3	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	2.2	12
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.8	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.0	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	2	12.8	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	3	17.0	2
15 事業所が近いこと。	4	5.6	7

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370501021	あじさいケアプラン

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、[-]

問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー(利用者)評価 自社結果	ユーザー(利用者)評価 全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.2	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	4.6	2.5	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.1	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	3.7	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.2	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	3.9	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	3.3	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	3.5	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.2	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.1	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.2	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	3.9	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.1	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.0	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	3.9	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	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	4.1	3.7	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.7	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.0	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.1	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

常にわかっていただきやすい言葉を選んで説明を行っていますが今後はもっと理解していただけるように配慮をしご利用者様、ご家族様の言葉をよく聴きご希望に沿ったケアプランの作成に取り組んでまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		12.9	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.3	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		9.6	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.7	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	2	9.2	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		8.5	6
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.1	7
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.8	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.2	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	12.1	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	3.7	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	0.0	15
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.1	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	13.6	1
15 事業所が近いこと。		6.3	9

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

事業者番号	事業者名
2370501567	介護支援センターひまわり

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2	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？	4	4.6	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.8	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.8	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.4
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	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.7	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	38.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

全体的には高評価を頂いた中で、ユーザー側が重視されている点と事業者として重視している点の相違について再認識しました。「不安や苦情などじっくり聞きよく対応すること」については互いに重視する点であり、アンケート結果においても高評価を頂きました。が、一方「暮らしに必要なさまざまなサービスを知っていること」という要望が上がってきている点、そしてアンケート結果において「介護保険の対象とならないサービスについての説明」項目の評価が低かったことについては今後の課題と考えます。ご利用者様・ご家族様のニーズに合った説明・案内ができるよう十分な情報収集や伝える技術力を高め、より良い支援をなるよう努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	13.9	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.6	13
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.1	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.8	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	3	7.7	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.7	5
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	6.4	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		4.1	9
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.9	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		12.1	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.6	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	3.3	12
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		5.7	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	21.6	1
15 事業所が近いこと。		2.6	13

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370501583	エミール八田ケアプランセンター

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.5	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	4.6	4.2	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.6	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.5	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.1	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.9	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.5	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.5	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	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.1	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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。

<p>ご利用者様や別居のご家族様からは、比較的高い評価を頂き感謝しております。同居のご家族様からは、厳しいがしかし的確なご意見も寄せられました。この結果を真摯に受け止め、永く信頼されるケアマネジャーになれるよう、一同日々精進して参ります。今後も運営規定等を遵守し、保険者・他事業所様等とも連携し業務に励んで参ります。「いきいき支援センター」様等の指導・助言も受け、この地域の拠点となるよう努めて参ります。</p>
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	16.1	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		8.5	4
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.8	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		9.8	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	4	4.0	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		7.6	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.2	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.0	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	4.5	9
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.0	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	5.4	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		6.7	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	3	19.2	1
15 事業所が近いこと。		2.2	13

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370501948	ケアプラン 日吉の郷

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	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	4.6	4.1	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.3	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.9	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	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	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	29.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	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。

今年度は、管理者の交代などご利用者様に大変、ご迷惑をお掛け致しましたが、評価の内容をしっかりと受け止めて更なるきめ細やかな対応がゆとりを持って出来る様に努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		19.1	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.4	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.9	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.5	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.9	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	2	1.5	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	8.3	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	15
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.0	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		8.3	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	0.5	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.5	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	10.3	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	27.9	1
15 事業所が近いこと。		3.9	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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370502300	ケアプランナーズ ひさご

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	4.3
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	4.6	3.7	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.9	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.8	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.7	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	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.9	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	24.8%	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。

苦情窓口についての説明等、最初の契約時にお話しする内容をより具体的に、印象に残るよう説明させていただく工夫を今後行っていききたいと思います。しかしながら、当事業所が思っているより、より良く評価していただいていることをうれしく思うとともに、皆さんからの信頼や評価を裏切らないよう、今後も努力していききたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	17.4	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.3	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.1	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.1	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.3	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.5	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	10.1	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.2	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.2	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		7.9	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.4	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	8.7	4
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	6.5	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	19.6	1
15 事業所が近いこと。		3.0	12

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370502417	ケアプランセンターさくら

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	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	4.6	4.7	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.9	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.4
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	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	13.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

・フォーマルサービスだけでなく、インフォーマルサービスも充分考慮して、ケアプランに位置づけていきたいと思
います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
2	20.8	1
	4.2	10
	7.5	6
	0.0	14
4	8.3	3
	5.8	8
	7.5	6
5	0.0	14
	8.3	3
	3.3	11
	1.7	13
3	8.3	3
	3.3	11
1	15.0	2
	5.8	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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370502565	サルバーレ居宅介護支援事業所

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	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	4.6	4.4	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.8	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	4.4	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	5.0	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.8	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.9	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.8	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.7	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.8	4.4
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	4.6	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.7	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

・問1から3の共通事項については事業所間で見直し、早急に改善で来るよう取り組む。問15主治医や意志との連携については何かあってからではなく日頃から細かいやり取りや顔の見える関係作りが大切だと再認識したので今後改善していく。また、わからない事を質問していただけるような雰囲気を作りながら信頼関係の構築や、介護保険だけでなく介護保険の対象にならないサービスの説明も地域へ情報を発信できるよう努める。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	12.6	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.2	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.9	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.1	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.3	11
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	4	2.7	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.3	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	5	3.2	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3	4.6	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		11.0	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.3	15
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.1	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		6.7	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	22.5	1
15 事業所が近いこと。		4.6	9

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

事業者番号	事業者名
2370503662	介護支援センター ジョイフル名駅

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	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	4.6	3.7	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.1	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	3.8	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.5	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.2	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.0	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.4
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	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.3	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

サービス事業所に対する不満などを、解決まで至らずに終わってしまうことがあり、利用者様、家族様に不満が残る対応となってしまいました。利用者様、家族様が事業所に直接言いにくいことを、間に入り双方が納得できるように努めます。医療との連携で、利用者様、家族様に不安を持たれてしまうことがありました。今後は、医療との連携を強化し、利用者様の自宅での生活が不安なく送れるように努めます。

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 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	21.4	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.6	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		10.6	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.6	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	2	2.5	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		11.2	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.9	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.1	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	7.5	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.5	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	4.3	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		5.3	9
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	4	13.0	2
15 事業所が近いこと。		1.6	14

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370600021	中区介護保険事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	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	4.6	4.2	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.1	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.7	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.6	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	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

中区介護保険事業所ではお客様やご家族にわかりやすい説明を心がけます。介護保険を初めてご利用になるお客様やご家族にも、介護保険の制度やサービスの内容、また制度外のサービスについても情報の提供をさせていただくことにより努めます。お客様やご家族の声をじっくりと聴き、寄り添った対応で充実したサービスの向上を目指します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	22.8	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.6	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.6	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		5.8	7
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.8	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.9	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	6.7	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	5	0.9	15
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.7	5
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		8.9	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.3	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	2.7	12
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		10.3	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	13.8	2
15 事業所が近いこと。		2.2	13

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370600054	新栄居宅介護支援事業所

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	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	4.6	3.9	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.6	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.6	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.6	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.7	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.7	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.4	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	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	4.1	4.6	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.3	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.6	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.4	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	46.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約書、計画書等の説明について、わかりづらい内容も多いため、必要時には再度わかりやすく説明をしていきます。介護保険外サービスについても、説明や提案ができるよう、情報収集や習得を行い、サービスの向上に繋がるよう努力していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	5	18.1	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.9	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.1	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.4	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	5.6	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.4	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	8.1	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.8	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.4	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	10.0	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.4	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.9	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	1	9.7	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		17.5	2
15 事業所が近いこと。		1.7	13

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370600112	居宅支援事業所草まくら

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.0	4.3
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	4.6	3.6	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	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？	3	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.4	4.1	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.2	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	2	3.9	3.6	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.4	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	2	4.0	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.2	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	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	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.2	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	80	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	51.3%	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	53	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者の評価が低かった項目が、「苦情窓口の説明」と「介護保険外サービスの説明」で3.6の評価。前者について別居家族になると2.7と最も低い。今後はこの2項目についての意識を高め、利用者様・ご家族様に接していきたい。利用者が重要と思うもののベスト3位になった「費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること」が、自己評価ではベスト5には入っていなかった。「費用負担」への意識を高め、今後のケアプラン作成に生かしていきたい。個別のコメントで「年齢や要介護度だけの判断でなく、個人の状況を見て判断をして欲しいので」、基本的な姿勢が大切であることを指摘された思い。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	18.5	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.4	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.2	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.2	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.9	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.7	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.5	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	6.1	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		8.7	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	2	3.6	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.6	11
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	8.1	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	3	12.9	2
15 事業所が近いこと。		4.7	10

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370600138	株式会社ケアメイトサービス

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	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？	5	4.6	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.4	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	3.9	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.5	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.7	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	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.4	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回は、ユーザー評価事業10年連続参加の為、表彰を受けより一層参加意欲が増しました。評価内容についても、毎回高評価を頂いているので、今後も引き続き参加していきます。今後もご利用者様のご意見やご要望に寄り添える対応をしていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	5	10.0	4
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.7	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	2	8.7	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.0	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。		11.3	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.3	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		12.7	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.3	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	15
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	8.7	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.7	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.0	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	7.3	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	18.0	1
15 事業所が近いこと。		3.3	10

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
(居宅介護支援サービス)

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.7	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	4.6	4.5	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.7	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.7	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.0	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	5.0	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	5.0	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.7	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	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	4.0	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	5.0	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.3	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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数を表します。
利用者の参加率	26.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	3	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	42.9%	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。

この度は貴重なご意見ありがとうございました。中にはお褒めの言葉もいただき、嬉しく思っております。今後も利用者様や家族様が不安なく介護できるよう、また利用者様がより良い生活を送れるよう様々な方法を提案していきたいと思っております。そのためには今後も利用者様や家族様の意向に沿ったサービス提供ができるよう、研修等に参加し知識や技術を磨いていく予定です。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	16.7	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		0.0	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		10.0	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	8
5 介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.3	7
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	0.0	8
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	8
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	10.0	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	16.7	2
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		13.3	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	3	30.0	1
15 事業所が近いこと。		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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370600401	ケアプランセンター丸の内

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.3	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？	5	4.6	3.3	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.7	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.1	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.4	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	2.9	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.4	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.7	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.4	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.6	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	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	4.1	4.3	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.3	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.0	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	5.0	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

前回のユーザー評価実施以降、前回のご意見に関し改善を目標に業務に努めてまいりました。今回ユーザー様から評価頂いた契約書類、重要事項説明がわかりにくかった件に関しましては、変更のあった重要事項説明に対し詳細わかりやすく丁寧に伝え切れなかったのが原因でユーザー様の評価と事業所の評価にズレが生じたのかと思います。改善に関しては今後簡潔にわかりやすく、契約、重要事項説明を行う事を最優先に行っていければと思います。記入にて頂きましたご意見に関しては今後地域や施設情報等を収集し継続して学んでいく予定です、今後も引き続き業務改善に取り組んでまいります。ご意見ありがとうございました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	20.0	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		0.0	15
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		13.3	2
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.2	11
5 介護保険など制度をよく知っていること。	3	2.2	11
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.4	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		9.6	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.0	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	2.2	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		5.2	7
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.2	7
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	12.6	3
13 急なサービス変更に対応してくれること。		8.9	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	10.4	4
15 事業所が近いこと。		0.7	14

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370600658	ベネッセ介護センター名古屋

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.4	4.3
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	4.6	4.1	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.4	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	4.1	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	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	4.0	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	7.4%	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	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価、全体的に高く評価していただきうれしく思いました。それでも中には、自己評価よりユーザー評価が低いところもありましたので、日ごろからお客様とのコミュニケーションを大切に日々の業務を行っていきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	19.7	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.0	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.5	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.1	10
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.3	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		14.0	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.5	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	4.8	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	5.7	7
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	2	0.6	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		8.9	4
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		6.4	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	3	19.1	2
15 事業所が近いこと。		1.3	12

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370600799	菜の花指定居宅支援事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	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	4.6	3.7	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.0	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.9	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.4
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	4.0	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

ご本人、ご家族様のお話を聞き、サービス内容やその他の情報を確実に理解し、その情報を元に適切なサービスを提供できるよう説明します。その際に、こちらの提案が強く前に出過ぎないように十分に注意します。

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。

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

事業者	利用者%	利用者順位
1	21.9	1
	6.1	7
2	4.5	8
	1.1	14
3	4.0	10
	3.2	11
	8.8	4
4	2.9	12
	4.5	8
	9.1	3
	2.4	13
5	6.4	6
	7.5	5
	17.4	2
	0.0	15

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370601094	居宅介護支援事業所フォリア

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.4	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	4.6	3.6	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.0	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	4.3	3.9	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.2	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.7	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	3.9	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.5	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.1	4.4
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	4.0	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.0	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価にて、利用者様、家族様の意見をいただき、介護保険サービスの説明不足を実感いたしました。契約書の全体の内容に加え、特に苦情相談窓口の説明、介護保険の対象にならないサービスの説明は、今まで以上にしっかりとわかりやすく説明させていただけるように心がけます。利用されているサービス事業所に対してのコメントもいただきました。サービス事業所にうまく伝わっていないことや、改善が不足していることもあることを改めて認識しました。各事業所様とも連携を深め、利用者様、家族様により良いサービスが提供できるように改善していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	15.0	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.8	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.9	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.9	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	5	6.3	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	2	3.4	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	11.7	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		4.4	9
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.5	15
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		11.2	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.4	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.4	11
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		9.2	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	4	13.1	2
15 事業所が近いこと。		4.9	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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370601763	エデン居宅介護支援事業所

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.9	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	4.6	4.0	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.2	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.9	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	3.9	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.4	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.4	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.2	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.3	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.4	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.4
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	4.2	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.4	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	54.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	84.2%	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。

日頃利用者の方々が、少しでも良い方向に改善できる道を模索していきたいと願っています、その中で私が良いと思った事がご本人様においてはそうでない事があると思い、今後は一層傾聴に努めと参りたいと思いをしました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	25.5	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.3	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.3	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	2	6.5	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.8	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		1.6	12
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.3	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.5	5
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	8.7	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	0.0	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.8	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		10.3	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	4	20.7	2
15 事業所が近いこと。		1.6	12

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370602456	ケアプランセンターリンク

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.5	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	4.6	3.4	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.7	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	3.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	3.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.1	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	3.9	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	3.1	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	3.8	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	3.5	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	3.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	3.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	3.3	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.1	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.1	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	3.9	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	3.9	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	4.1	3.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	3.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	3.6	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.0	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	43.5%	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	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。

ご本人様、ご家族には調査にご協力頂きまして誠に有難うございました。事業者と利用者の意識の差では「個人の尊重」が1位として挙がっていることから今後もより一層の信頼関係の構築が重要であると再認識致しました。平均としては4点台と高評価を頂きましたが、契約書の説明、利用事業所の選択の自由について1点と評価されている状況もあります。また、自由記載では厳しいご意見を頂戴したので今後もサービスの向上に向けて努力して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	23.9	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		8.4	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	5	11.3	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.8	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		2.9	10
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.4	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		11.8	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	4	2.1	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.2	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	8.4	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.3	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.7	12
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		5.0	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	13.9	2
15 事業所が近いこと。		0.8	14

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370602506	介護支援センター ジョイフル新栄

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
------	------	------	------

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	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？	5	4.6	3.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.1	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	3.9	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.6	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.1	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	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	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.7	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	28.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

細部ではいろいろあるが、本人目線と家族目線の違いがあり、その両方を上手に支援していくことが必要であると感じました。長くご利用いただいている利用者様などは特にもう一度制度や書類などの説明を行い、より理解を深めていただくことが重要かと思いました。ケアマネ一人一人と話をしてより良いサービスを提供できるようにしていきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	24.7	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.8	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.1	3
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.8	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.3	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.5	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	2	3.3	12
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.7	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.7	4
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		4.2	9
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	6.7	4
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.2	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	5.4	8
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	16.7	2
15 事業所が近いこと。		5.9	7

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370700011	昭和区介護保険事業所

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.1	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	4.6	4.1	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.8	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.9	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.5	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.5	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.9	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	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	4.0	4.4	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.3	4.3	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	11.4%	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	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。

今回ご回答いただきました中で、特に、苦情受付窓口の説明や、介護保険の対象にならないサービスの説明について、評価が低い結果となりました。今後はご本人様だけでなく、ご家族様はどういった情報を求めているのかを考え、分かりやすく丁寧な説明を心がけ、更に満足いただけるサービスに努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		17.7	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.2	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.1	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.3	10
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	2	5.4	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	1	6.9	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.2	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.6	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	9.4	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.9	5
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.1	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	8.7	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	3	15.9	2
15 事業所が近いこと。		2.5	14

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370700029	かわな居宅介護支援事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.5	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	4.6	4.1	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.4	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.7	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.9	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.9	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.5	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.5	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	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.5	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	20.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

前回の評価結果に基づき、より強く伝える必要のある項目についてアンダーラインを引くことや説明を意識的に時間をかけてすることで「できていない」との返答は減少した。しかしまだ評価の低い方が数人いるため、今後も同様に実施していく。重要度では利用者様およびケアマネジャーとも2番「ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること」を重要と考えている。今後も期待に添えるよう職責を果たしていく。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	22.1	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.7	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		11.2	3
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.7	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	5.2	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.7	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	2	6.9	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.7	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.9	5
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		6.5	7
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.0	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.0	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	10.2	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	16.4	2
15 事業所が近いこと。		2.7	11

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370700110	南山の郷居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.7	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	4.6	4.4	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.8	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.8	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.6	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.9	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.6	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.8	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	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	39.2%	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	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	85.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度はアンケートにご協力いただき、どうもありがとうございました。記載いただいたご意見を拝見したところ、サービスの紹介や説明、緊急時の迅速な対応、支援の柔軟性、自立支援の視点に立ったケアプランの作成等について、一定の評価を頂けたものと有り難く感じております。その一方で、更に支援内容を深めていけるよう事業所全体で日々研鑽に努め、対応力を向上させていく使命があると改めて感じました。引き続き職員の資質向上に努めてまいりますので、お気づきの事がありましたら忌憚なくご意見をお知らせ頂ければ幸いです。

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 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	15.4	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		10.4	4
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	5	14.0	3
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.8	11
5 介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	15
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.5	14
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		6.3	8
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		4.5	9
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.6	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	7.2	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.4	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		7.2	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	9.5	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	16.3	1
15 事業所が近いこと。		1.8	11

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370700607	ふくざわ介護サービス

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	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	4.6	3.6	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.9	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.5	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	3.9	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.3	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.1	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.4
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	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.3	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.0	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	13.8%	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	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。

評価いただいた点を真摯に受け止め、利用者様・ご家族様の視点に立って改善を積み重ね、より良きサービスに努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	14.5	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.3	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.1	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.3	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.7	7
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		4.3	9
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.7	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3	2.4	13
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		9.0	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	1.6	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	9.0	4
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		11.4	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	17.6	1
15 事業所が近いこと。		3.1	11

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370700839	あかりケアプランセンター

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
------	------	------	------

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	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？	5	4.6	3.9	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.8	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	5.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.5	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.3	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	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.6	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	35.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

基本的な契約時の説明等が実際にはご利用者にしっかり伝わっていなかったりがあることは、経年の説明慣れがあると反省する機会となりました。また制度等知識の習得が重要と考えていましたがご利用者、ご家族にとってはケアマネの立ち居振る舞いから頼れる、安心できるということへの重要度が高かったことは今後、人として専門員として好感の持てる頼りになる存在としての研鑽の必要を痛感いたしました。貴重なご意見等いただきましたご利用者、ご家族に感謝いたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	15.4	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.8	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.7	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	1	10.5	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	2	4.2	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		9.1	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.4	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.6	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	8.4	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.8	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.0	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	7.4	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		21.8	1
15 事業所が近いこと。		0.0	14

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370701191	居宅介護支援事業所 いずみ

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自
社
結
果
全
体
平
均
自
社
結
果
全
体
平
均

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.9	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	4.6	3.6	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	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？	4	4.3	4.2	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.1	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.0	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.9	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.7	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.8	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	3.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.3	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.6	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.1	4.4
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	4.0	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
	21.5	1
	6.7	6
5	11.1	3
1	0.0	15
	3.0	10
	5.2	9
4	16.3	2
	1.5	12
	6.7	6
	2.2	11
	8.1	5
3	1.5	12
	6.7	6
2	8.9	4
	0.7	14

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370701704	居宅介護支援事業所オラトリオ

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	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	4.6	3.7	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.7	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.4
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	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.4	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

毎月の訪問で日頃のお困りごとや、利用しているサービス等についてのご意見を伺いながら、その時の状況に合ったサービスの提案などを行い、より良い生活になるような支援に繋げていきたいです。特に初めてお会いする方に対して、最初の訪問から契約書や各制度についての説明など、相手にわかりやすく、丁寧に説明したり、安心して相談して頂けるような雰囲気作りに取り組んでいきたいです。

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 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	12.9	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.2	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.0	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	2	5.4	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	2.2	14
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		6.4	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.7	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.2	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		9.2	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.2	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	3.2	12
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		7.9	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	3	21.0	1
15 事業所が近いこと。		7.4	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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370702272	G. K居宅介護支援事業所

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.6	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	4.6	4.4	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.9	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.3	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.7	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.8	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	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	4.1	4.5	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.7	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

苦情受付窓口についての説明は、契約時に書面に☆印をつけてご説明をしておりますが、より分かり易いよう蛍光ペンで囲む等、徹底して参ります。介護保険以外のサービスについてはご利用様のニーズや費用等に合わせてご説明をしており、ご利用もして頂いておりますが、介護保険外のサービスの必要のない方には混乱を招く為ご説明を控えさせて頂いております。今後も必要のある方には納得のいくご説明をさせて頂きご利用頂ける様に努めて参ります。今回の皆様のご意見を真摯に受け止め、今後もより一層ご利用様に寄り添い適切なプランを立てられるよう、事業所内研修だけでなく外部研修等でケアマネジメント力を磨く為自己研鑽に励みます。

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 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	28.0	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.0	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		0.5	12
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.0	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.5	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		5.5	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	5	2.0	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.0	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	10.0	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	0.5	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	5.0	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		12.0	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		23.0	2
15 事業所が近いこと。		0.0	14

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370800019	瑞穂区介護保険事業所

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	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？	5	4.6	4.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.0	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.3	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	3.6	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.5	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	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	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.4	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.9	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	12.1%	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。

今回のユーザー評価で概ね良い結果をいただき光栄に存じます。その中で一つ「介護保険の対象にならないサービスについて説明がありましたか？」の問いが、全体平均点数を下回りましたことを反省し、これを機会に出来ていると思っていたことを見直してお客様に満足して頂けるサービス提供を心掛けてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	26.4	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.7	13
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.7	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.4	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.2	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.4	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	6.5	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.4	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.3	3
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	6.2	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.2	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.8	11
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	5.1	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	21.9	2
15 事業所が近いこと。		3.9	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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370800027	名古屋市昭和・瑞穂ケアマネージメントセンター

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2	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	4.6	3.8	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.9	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.9	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	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	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.1	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.3	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

貴重なご意見ありがとうございました。事業所と利用者様で差があった項目には「不満や苦情をじっくり聞き良く対応すること」を重要視されている事を職員一人ひとりが認識して参ります。自由記載ではご満足いただけている内容のご意見も多く頂きましたが、担当者が不在時でもご用件に早急に対応できるように事業所の体制について見直し利用者様やご家族様にご迷惑をおかけする事のないよう取り組んでいきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	14.0	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.8	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	5	10.0	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.3	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.3	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.5	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	7.0	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.3	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.0	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		11.8	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.5	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.3	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	5.0	8
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	19.5	1
15 事業所が近いこと。		3.8	11

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370800084	なごやかハウス岳見

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.6	4.3
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	4.6	4.6	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.7	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.5	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.7	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.9	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.8	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.8	4.4
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	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.7	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.9	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

この度は、非常に多くの皆様より貴重なご意見を頂き、誠にありがとうございました。また本評価におきまして、概ね高い評価を頂く事ができ、職員一同感謝申し上げます。皆様からのご意見を拝見し、改めて皆様との信頼関係が重要である事を強く認識するとともに、各事業所との連絡調整役としての期待や、急な事柄にもすぐに対応する事などが求められていると痛感致しました。皆様は様々な困難に直面し、不安なお気持ちを抱えておられます。ケアマネジャー単独では十分な支援を行う事は難しく、ご本人様を取り巻く全ての関係者の方々との、より一層の連携が重要と考え、今後も適切な支援が行えるよう、ケアマネジャー一同、努力して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	12.5	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.8	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.2	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.9	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.4	10
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.7	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	8.5	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.5	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.3	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	5.5	8
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.8	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	6.5	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		10.9	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	22.4	1
15 事業所が近いこと。		2.1	13

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 (居宅介護支援サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	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	4.6	4.4	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.5	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.2	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.9	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.8	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.8	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.7	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.6	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	4.6	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.5	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.9	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価では、ご利用者様、ご家族様より大変高い評価を頂き、ありがとうございました。ケアマネジャーの対応に安心感と信頼感があることについては、ご利用者様と私共の意識が一致しており感謝いたします。今後は不満や苦情などじっくり聞き、これまで以上に迅速な対応ができるよう、職員一同サービス向上に努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	11.5	4
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		0.8	14
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.0	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.3	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	3	7.2	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.9	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	8.3	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.7	9
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.1	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	13.1	2
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.1	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.7	9
13 急なサービス変更に対応してくれること。		12.3	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	24.9	1
15 事業所が近いこと。		1.1	13

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370800167	ホスピー居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	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	4.6	3.6	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	3.9	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.4
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	4.8	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	26.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

過半数の項目で、全体平均の評価点数を上回る事ができ、良い評価を得た事を感謝しています。低い評価を受けた項目には・苦情相談窓口についての説明が分かりやすい。・介護保険の対象にならないサービスについて説明がある。・個人情報同意なしでは他人へ話さないことについての説明が分かりやすい。などが挙げられた。苦情相談窓口や介護保険外のサービスなどについての説明、個人情報の取り扱いなどについては、契約時など説明する機会が限られている事も問題と考える。今後は定期的に説明する事で再確認し、理解して頂けるようにしていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	17.0	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		0.0	15
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	3	7.6	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.3	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.1	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.6	7
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.5	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.9	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.5	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	8.2	5
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.8	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	5.0	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.5	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	4	21.4	1
15 事業所が近いこと。		3.5	11

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 (居宅介護支援サービス)

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

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自
社
結
果
全
体
平
均
自
社
結
果
全
体
平
均

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	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？	5	4.6	4.4	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.8	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.1	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.9	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.9	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.8	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.9	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	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	4.1	4.5	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.1	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	16.0%	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。

契約書等、苦情受付窓口、介護保険の対象にならないサービス等の説明に関する項目が、前年度よりも評価が高くなっているものの、他の項目に比して努力の余地があるものと理解しております。よりわかりやすい説明、印象に残る説明の仕方について引き続き検討してまいりたいと存じます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	15.3	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.1	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.8	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	17.2	1
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.9	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	4.3	10
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.9	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.6	14
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	10.4	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.1	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		8.6	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		6.4	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	14.7	3
15 事業所が近いこと。		1.5	12

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370800258	介護支援センターほなみ

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2	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？	4	4.6	3.6	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.4	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.5	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.2	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.9	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.9	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.5	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.9	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.5	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.7	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.6	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	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.6	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.5	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	40.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価に協力を頂いた皆様にお礼を申し上げます。評価結果をもとに、介護サービスの情報や費用について、わかりやすくご説明するよう今まで以上に心がけます。ご利用者の気持ちに寄り添い、ご家族の心配事を伺い、安心して自宅で生活できるよう支援します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	12.9	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.4	13
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		10.0	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.4	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		2.9	11
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.8	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	10.5	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	15
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.6	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	5.7	7
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	4.3	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.9	12
13 急なサービス変更に対応してくれること。		9.5	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	23.8	1
15 事業所が近いこと。		3.3	10

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370800571	オアシスセンター

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	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	4.6	3.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.7	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.5	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.4	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	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.3	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.4	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	58.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

苦情窓口、複数のサービス事業所を選択できる事、介護保険外サービスの説明が不十分な事が把握できました。契約時は勿論、プラン調整の際に、情報提供を都度行う事で、ご本人、ご家族の信頼、満足度を上げて行ける様に努めていきたいと思えます。通所サービスの利用時間の事で調整ができないか等のご意見を頂き、モニタリングでの情報収集が不十分と感じる内容がありました。本人、ご家族のニーズをしっかりと収集し、安全、安心して住み慣れた地域、自宅での生活が継続できる様に努めて参りたいです。

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 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	19.7	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.0	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.5	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.5	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	5.8	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.1	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	10.0	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.0	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.7	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		10.6	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.9	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	3.3	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		7.0	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	17.0	2
15 事業所が近いこと。		0.9	15

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370800654	オレンジ居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	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	4.6	4.2	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.8	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.1	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	5.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.4
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	4.0	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	17.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

サービスへの不満や苦情に対するすばやい丁寧な対応については高い評価を頂きありがとうございます。今後も利用者様家族様の思いをしっかりと聞き取り対応に努めていきます。自由記載からはケアマネジャーとの信頼関係の大切さを再確認させて頂きました。介護保険の対象にならないサービスの説明につきましては、事業車内でも情報の共有を行い、必要なサービスの提案ができるよう努めていきます。自立支援の考えに基づいたサービスの提供については、各利用者様にとっての自立とは何かをきちんと考え適切なサービスが提供できるようにしていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	5	24.4	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.3	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.4	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.4	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.0	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		4.0	9
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.3	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	5.0	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		15.1	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.0	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	2	3.0	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	4.7	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	17.7	2
15 事業所が近いこと。		0.7	14

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370801058	ケアプラン大喜

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	2	4.5	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？	2	4.6	4.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	4.2	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	2	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	2	4.4	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	2	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	2	4.2	4.4	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	2	3.9	3.8	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	2	4.9	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	2	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	2	4.5	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	2	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	2	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.4	4.4
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	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	2	4.0	4.4	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	2	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

<p>概ね高い評価を頂いていることは率直にありがたいと感じる。特にお忙しい中、自由記載欄に数多くのご意見を頂戴したことに関し、この場をお借りして御礼を申し上げたい。ご本人やご家族が、日々ケアマネジャーの対応の細部にまで関心を持って下さっていることが感じられ、大変ありがたいと同時に、改めて大きな責任も感じている。それぞれのコメントを拝読し、ご本人、ご家族が何を望んでいるか、ケアマネジメントに何が求められているのかを再認識する機会となった。所属するすべてのケアマネジャーがより良いケアマネジメントを実践できるよう、社内研修などを通じ日々研鑽に努めたいと思う。</p>

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	5	16.9	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.9	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	3	3.9	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.2	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.9	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		4.2	8
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.7	15
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.2	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	9.1	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.6	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.2	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	1	12.1	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	18.2	1
15 事業所が近いこと。		5.9	7

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370801231	さわやからいふ みずほ居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	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	4.6	4.1	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.6	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	4.1	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.5	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.3	4.4
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	4.0	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.4	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

平素よりお世話になっております。今回のユーザー評価結果に対して真摯に受け止め、今後の活動に取り組んでいきたいと思っております。今後も利用者様ご家族様に満足していただけるよう職員一同頑張っております。今後共宜しくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	14.8	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.6	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	2	6.3	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		8.8	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.4	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	7.7	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.1	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.3	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		6.0	9
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.3	7
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		8.5	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	10.2	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	17.9	1
15 事業所が近いこと。		2.3	13

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370801330	居宅介護支援事業所あらたま

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	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー(利用者)評価 自社結果	ユーザー(利用者)評価 全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.1	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	4.6	3.9	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.1	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.1	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.5	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.0	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.5	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.1	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.3	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.3	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.1	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	4.1	4.3	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.3	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.4	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	57.5%	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。

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

事業者	利用者%	利用者順位
1	20.7	2
	3.0	10
3	4.6	8
	1.5	14
	2.4	12
	2.7	11
2	9.4	3
	1.2	15
	6.1	5
4	6.1	5
	2.1	13
	6.1	5
	7.6	4
5	22.5	1
	4.0	9

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

事業者番号	事業者名
2370801413	あたたかい心居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.8	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？	5	4.6	4.8	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.8	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.8	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.8	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.8	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.8	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.8	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.6	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	4.0	4.8	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.6	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.3	4.7	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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。

利用者様、ご家族様皆さんには日頃よりご愛顧いただきありがとうございます。高い評価を各利用者様、ご家族様から頂いたことを励みに思います。家族様が軽減していないと思う点数が4.4点と他の質問項目より低いことについて、ご本人はもちろんのこと、ご家族にもっと視点を持って対応したいと思います。それと、自社結果も参加事業所全体も、事業所が近いことに重きを置かれていないことに安堵しております。当社の理念である支え合うと人はもっと幸せになるの言葉通り、事業所が近いことより、利用者様やご家族様を支え、もっと幸せにすることのほうが重要であると思えました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	4	15.1	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.8	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.5	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.1	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。	2	8.4	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.0	15
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		7.3	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.9	9
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	3.4	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	8.4	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.8	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.6	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		13.4	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	22.9	1
15 事業所が近いこと。		0.6	14

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370802106	オーネスト神穂 指定居宅介護支援事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.9	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	4.6	4.8	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.8	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.9	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.3	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.4	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.0	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.9	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	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	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.2	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.3	3.8	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	86.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

全体的に利用者評価が事業所評価より低い結果となり、ケアマネジメントの基本、初心に戻ります。利用者様、家族様、またサービス事業所との関係性を築いていきます。月1回の訪問だけではなく電話連絡など密にし、本人様、家族様の希望、意向に沿った支援を行っていきます。介護支援専門員としての知識(介護保険の知識など)を深めるため研修や勉強会に参加し、かつ厚生労働省からの通達など幅広く情報を得ることで自分自身の研鑽にもなると考えています。また介護保険外の地域資源、インフォーマルサービスの情報を得ることで利用者、家族様の支援に繋がると考え、地域サロンやいきいき支援センターと関係性を築き、情報を共有していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	14.8	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.7	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.7	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		11.1	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	3.7	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		5.9	7
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.5	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.5	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		10.4	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	5.2	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	5.9	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.9	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	19.3	1
15 事業所が近いこと。		1.5	12

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370900017	熱田区介護保険事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果 全体平均 自社結果 全体平均

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	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？	4	4.6	4.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.2	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.9	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	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	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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。

- ・引き続き利用者様やご家族様の意見を聞き取り、体調や環境等に変化があったとき適切に対応していきます。
- ・ご利用されているサービスについて不満や苦情がある際には、サービス提供事業者と調整するなど解決に努め、安心して在宅での生活を継続していただくことができるように心がけます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	13.9	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		8.2	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	5	5.9	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		2.8	13
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.1	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	13.1	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.6	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.9	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	6.2	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.6	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.3	12
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		9.5	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	17.0	1
15 事業所が近いこと。		1.8	14

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370900025	指定居宅介護支援事業所みなと医療生活協同組合ヘルパーステーションひだま

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.1	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	4.6	4.2	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.1	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.1	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.0	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.0	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.1	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.9	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.1	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.9	3.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.1	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.0	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.1	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.2	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.0	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.1	4.4
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	4.0	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.0	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.2	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	21.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		3.6	6
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		0.0	13
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		0.4	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		1.3	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.4	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		1.3	7
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.4	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	11.6	4
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.3	7
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	11.1	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	23.1	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	26.2	1
15 事業所が近いこと。	2	19.1	3

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

事業者番号	事業者名
2370900108	熱田居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.3
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	4.6	3.4	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.0	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.7	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.0	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.3	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.2	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.1	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.1	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.4	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.0	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	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.2	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	13.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回も契約書、重要事項説明書等が分かりにくいという結果でした。内容が多く、ご本人様・ご家族様にはご負担をかけることになっていきますが、しっかり理解していただける様、言葉の選択、話すスピード、対象者の反応等に留意しながら進めていきます。サービス利用に関する意識調査で重要とされた、適切なケアプラン作成、制度の熟知・的確な情報提供、迅速な対応を行っていただける様、日々自己研鑽していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	18.3	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.6	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.1	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.7	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。		10.9	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.3	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	10.0	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.7	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.6	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	4.6	9
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.4	6
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	1.7	12
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.3	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	17.7	2
15 事業所が近いこと。		1.1	15

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370900462	指定居宅介護支援事業所みなと医療生活協同組合ケアプランセンター協立

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	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？	5	4.6	3.7	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.9	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.1	4.4
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	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.3	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	19.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございました。評価結果より、契約書・重要事項説明書・苦情受付窓口・個人情報の取り扱いの説明が自己評価とユーザー評価で差があることがわかりました。この結果を真摯に受け止めて事業所内で話し合いを行いました。今後は利用者様の立場に立ったわかりやすい説明を心掛けていきます。又、「居宅介護支援」を利用する上で大切だと思うことの一位が「ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること」だったのを受け、責任の重さを痛感しています。この対応で良かったのかと常に振り返ることで自己研鑽し、地域の皆さまに選んで頂けるような事業所を目指していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	14.9	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		9.0	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		11.0	3
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.5	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	2	6.2	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.6	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	9.7	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.5	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.0	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		5.5	8
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.1	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	3.2	11
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		5.5	8
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	4	16.6	1
15 事業所が近いこと。		5.7	7

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370900504	オーネスト熱田の杜指定居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	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	4.6	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.7	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.3	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.4
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	4.0	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.3	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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。

経験を重ねることで驕ることなく、ご利用者の方の心の声にしっかりと耳を傾けられるよう、精進していきたいと思
います。また、幅広い知識を身につけることで、ご利用者の方のわからないことにもすぐに答えられるよう、自己
研鑽したいと考えています。信頼できる介護支援専門員であり続けることは、簡単なようでむずかしいと感じてい
ますが、信頼していただける介護支援専門員であり続けるよう努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事 業 者	利 用 者 %	利 用 者 順 位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		12.1	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.0	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.6	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	5	10.9	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.6	14
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	11.5	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.2	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.8	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		12.1	2
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	6.1	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.7	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	2	12.1	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	17.0	1
15 事業所が近いこと。		1.2	12

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370900561	かなやま居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.9	4.3
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	4.6	3.9	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.9	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	3.9	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.2	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.5	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.9	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.1	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.1	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	4.1	4.0	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.0	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.4	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	48.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

同一施設の入所・通所サービスを利用されている方が多く、苦情相談は早急に対応できるような体制を行なっており、各サービスの苦情窓口の役割を担っております。改善が必要と思われる介護保険の制度やしくみの説明や介護保険外のサービスの提案など経験年数に関わらずきちんと説明できるようにして、ケアマネとしての知識を活用できる資質向上が図れる教育・指導を更に強化をしつつ、信頼される事業所を目指していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		19.5	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.0	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	1	2.5	12
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.5	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.5	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.0	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		13.3	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.3	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.3	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	11.0	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.5	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	2.5	12
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	5.5	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	16.8	2
15 事業所が近いこと。		4.0	9

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

事業者番号	事業者名
2370901205	オーネストひびの大宝指定居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	3.6	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	4.6	3.4	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	3.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.0	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.4	3.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.3	4.2	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	3.6	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.8	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	3.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	3	4.9	3.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.5	4.0	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.2	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.5	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.2	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	3.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	3.8	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	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	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.0	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.3	5.0	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	78.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	33.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
1	15.0	3
	18.3	1
	0.0	11
	0.0	11
3	5.0	8
	0.0	11
	8.3	6
	0.0	11
	3.3	9
	16.7	2
4	6.7	7
	1.7	10
5	13.3	4
2	11.7	5
	0.0	11

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370901460	ケアプラン あっぷ

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	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？	5	4.6	4.7	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	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	4.3	5.0	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.7	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	5.0	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	5.0	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.5	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.7	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.7	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.3	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.7	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.7	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	4.1	4.8	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.8	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	5.0	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	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 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	20.6	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.5	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		0.0	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	10
5 介護保険など制度をよく知っていること。	1	4.4	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	0.0	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	10.3	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		11.8	4
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		7.4	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		17.6	3
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.0	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		7.4	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	19.1	2
15 事業所が近いこと。		0.0	10

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370901569	ハッピー居宅介護支援事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	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	4.6	3.7	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.7	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.5	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.3	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	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.2	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	15.0%	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。

苦情受付窓口・介護保険の対象にならないサービスなど ご利用者様及びご家族にわかりやすく説明できるよう再検討しました。より相手に寄り添い、思いやり、わかりやすい説明をしていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	18.2	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.8	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	3	10.9	3
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.6	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		2.1	12
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.9	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		7.3	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.4	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.2	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	9.4	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.1	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	1.8	14
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.5	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	17.6	2
15 事業所が近いこと。		3.0	10

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371000015	中川診療所指定居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	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	4.6	4.1	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.2	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.0	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.4	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.8	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.5	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.3	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.2	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.3	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.5	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	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.3	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.3	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

まず、設問項目について、当事業所のユーザー評価が参加事業所全体のユーザー評価に比べて0.3点以上低かった設問(問4、5、13、15)については今後はより利用者様に評価をいただけるよう尽力していきたいと思えます。また、「事業者と利用者の意識の差」において、当事業所のユーザー様が「個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成する。」「急なサービス変更にすぐ対応する事」を大切と思っていることをあらためて感じましたので、期待に答えられるよう努めていきたいと思えます。そのほかの項目につきましては、一定の評価をいただいたと思えますので、今後もさらなるサービス向上に努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		15.8	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.8	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.9	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.5	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	5	6.8	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	3	2.7	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		6.3	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	15
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.4	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	13.5	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.4	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	3.2	10
13 急なサービス変更に対応してくれること。		9.0	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	23.0	1
15 事業所が近いこと。		5.0	9

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

事業者番号	事業者名
2371000056	中川区介護保険事業所

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	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	4.6	3.4	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.8	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.1	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	3.7	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.1	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.5	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.6	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	3.9	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.1	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.4	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.0	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	3.8	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	3.9	4.4
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	3.9	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.8	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	3.8	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	3.6	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	13.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

お客様が重要だと思われる、「安心感・信頼感」を大切に、資質向上し支援をさせていただきます。苦情受付窓口については、契約時のみではなく、担当者が変わった時等、随時、伝えていく。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	16.5	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.7	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.3	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.3	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	5	4.8	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.6	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		10.0	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.8	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.3	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	4.3	11
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	2.8	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		7.4	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.3	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	4	17.4	1
15 事業所が近いこと。		2.6	14

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371000064	ケア・コーディネイトきょうりつ

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.4	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	4.6	3.8	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.2	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？	4	4.3	4.6	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.6	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.6	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.5	4.6	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.4	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.3	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.3	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	4.1	4.3	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.2	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.2	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.4	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	11.6%	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。

事業所評価、ユーザー評価の点数に大きな差はありませんでした。職員がしっかり利用者様・ご家族様と向き合い、適切なケアマネジメントを行っている結果と思います。自由記載では、対応方法で安心感・信頼感を得られているとの意見が多く寄せられています。しかし、ケアマネジャーとして幅広い基礎情報を持って欲しいとの意見も頂きました。事情所全体で職員の知識やケアマネジメント能力の向上に取り組んでいきたいと思ひます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	4	14.8	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.9	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.1	3
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.3	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	2	6.5	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.9	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	7.1	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.4	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.9	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	6.2	8
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.9	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		7.1	3
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		7.1	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	20.1	1
15 事業所が近いこと。		1.9	13

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371000080	医療法人開生会居宅介護支援事業所開生

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.1	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	4.6	4.1	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.2	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.2	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.0	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.1	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.4	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.2	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.5	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.3	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	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	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.4	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	46.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ご利用者・ご家族の希望に沿った生活が送れるよう、適切なサービスの組み合わせによる支援を心がけていくとともに、介護保険制度を含めた諸制度をわかりやすく説明する事で制度活用していただくように働きかけていきたいと考えています。又、各種研修に参加することで事業所内の介護支援専門員全員のスキルアップを目標に掲げ、どのようなケースにも臨機応変にスムーズな対応が出来るよう今後も事業所運営を行っていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	18.8	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		8.1	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		12.8	3
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		3.4	9
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	20.0	1
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.9	6
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		9.4	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	5	3.4	9
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.4	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		6.9	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	0.6	15
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.9	13
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		1.3	12
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	3	2.2	11
15 事業所が近いこと。		0.9	13

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371000114	名古屋市中川区ケアマネージメントセンター

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー(利用者)評価 自社結果	ユーザー(利用者)評価 全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	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	4.6	4.0	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.2	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.1	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.8	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.3	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.4	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.0	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.0	4.4
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	4.2	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	28.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

苦情受付窓口や介護保険外サービスの説明について皆様からの評価が低い傾向にありました。今後は、契約時だけでなく、必要時に、わかりやすく、情報提供できるようパンフレットや写真を用いて、担当のケアマネジャーから説明させていただきよう改善していきます。また、ご家族様の介護負担の軽減やご意見を伺ってサービス改善に努めているかという項目については、安心して在宅生活がおくれるよう職員一同、ご意向をしっかりと伺い、丁寧な対応に努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	15.1	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.2	14
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.6	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.4	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		11.2	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		9.5	4
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		5.6	7
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.6	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.9	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		7.3	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	4.5	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	4.8	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	3.9	11
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	15.7	1
15 事業所が近いこと。		3.6	12

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371000122	みず里 居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	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	4.6	4.6	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.8	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.8	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	5.0	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.9	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.4	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	5.0	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	5.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.7	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.8	4.4
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	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.7	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.8	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.9	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	28.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

日頃より当事業所をご利用いただきまして、誠にありがとうございます。今回のユーザー評価の結果を真摯に受け止め、点数の低い項目に関しては早急に改善して参りたいと思います。今後とも何卒よろしくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	16.9	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.9	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.8	12
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.3	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	5	7.9	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	2	3.1	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		4.6	9
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.8	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.6	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		8.5	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.1	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	7.9	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		9.0	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	22.1	1
15 事業所が近いこと。		5.6	7

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371000247	フラワー園居宅介護支援事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.6	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	4.6	4.5	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.1	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.6	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	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	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	22.6%	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	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。

評価結果を受け、介護保険制度や介護保険サービスがより複雑になっていく中、私達ケアマネジャーは利用者、家族が少しでもその不安を解消できるよう、介護保険制度の説明、介護保険サービスの説明、提案をさらにわかりやすく伝える必要があると改めて実感しております。ユーザー評価対象者の8割以上の方に高評価を頂き、大変嬉しく思います。今後も丁寧な対応を心掛けます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	14.0	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.2	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		9.7	3
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.1	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	5	7.0	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.8	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。	4	8.8	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.5	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.3	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		6.3	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.0	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	2.5	13
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		6.1	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	22.5	1
15 事業所が近いこと。		3.4	11

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371001542	サフランのいえ居宅介護支援事業所

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	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	4.6	4.0	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.8	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.9	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.6	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.5	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	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	4.1	4.4	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.3	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

介護保険以外のサービスについても的確な情報を提供できるよう、心がけていきます。今回、ご評価いただきました内容を再確認して今後の取り組みに生かしていく所存です。今後ともご利用者様及びご家族に満足していただけるように努力します。希望される生活に近づけるようご支援させていただきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	11.9	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.3	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.2	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.4	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.9	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.2	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		5.5	8
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.7	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	4.4	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	8.6	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.4	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	9.4	4
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		13.9	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	18.8	1
15 事業所が近いこと。		3.3	10

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371001682	グリーンナリー居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー(利用者)評価 自社結果	ユーザー(利用者)評価 全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.5	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	4.6	4.2	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.8	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.0	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.9	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.8	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.9	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.8	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	4.1	4.8	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.7	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.7	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	29.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>概ね良い評価を頂けており、ありがたく思います。ただ、苦情受付窓口、個人情報取り扱い、介護保険対象外のサービス、居宅サービス計画書等での説明が不十分であった利用者様も複数名いらっしゃり、全ての利用者様にしっかりとご説明ができるよう再度、確認して参ります。また、利用者様、ご家族がケアマネジャーのサービスに対し、安心感・信頼感が得られることや個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプラン、状態に応じたケアプランの作成のに重きを置いていることをしっかりと念頭に置き、今後のご支援にあたらせて頂きたいです。</p>
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	12.9	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.8	14
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	2	11.4	3
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		3.1	10
5 介護保険など制度をよく知っていること。		10.2	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.5	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	10.8	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	15
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.7	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		8.9	6
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.6	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.8	11
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	8.9	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	15.7	1
15 事業所が近いこと。		2.8	11

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371002177	さわやからいふ中川居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.8	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？	5	4.6	3.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.6	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.1	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.1	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.5	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	3.9	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.5	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.2	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.3	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.3	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.3	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.2	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.0	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	4.1	3.9	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	3.9	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.0	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.1	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	14.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

複雑な介護保険制度や法改正などにより、利用者様やご家族に対しての説明を行っていても混乱することがあり丁寧な説明や繰り返しお話しをする事が必要だと感じられた。ケアマネ自身も情報収集を行い、社会資源などの介護保険外での提案も行っていこう、研修の参加を積極的に行っていくよう取り組んでいきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		17.5	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.7	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.0	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.3	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.7	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.0	14
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	1	8.1	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.7	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	3.0	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	12.1	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.3	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.0	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	10.8	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	4	17.2	2
15 事業所が近いこと。		6.4	7

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371002417	オーネスト戸田川指定居宅介護支援事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.9	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	4.6	3.9	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.0	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.2	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.3	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.1	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.1	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.1	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.3	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.1	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.4	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.0	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.1	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.1	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	4.1	4.1	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.1	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.4	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	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。

訪問時に当事業所としては、本人様と家族様のお話の傾聴に努めているつもりであったも、利用者様側からは聞いてもらえているとは受け止められていないと感じられる事もあるのかと反省しております。訪問し、お話を傾聴する時間は限られているとはいえ、利用者様達が自分たちの希望、要望を心から話し出せるまでの時間や話し出せても、出来るだけ全てを話し切れる時間の確保ができるように、今後は1件に対する訪問時間の見直しを行ってまいります。利用者様のご都合もあり、長々と滞在する訳にもいかない場合もあると思いますが、どこまでも利用者様の気持ちに寄り添っていくという心は大切にしております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	24.9	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.6	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		0.0	14
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		9.8	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.8	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	3.6	8
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.2	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.2	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	6.7	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.4	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	4.9	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		12.9	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	20.0	2
15 事業所が近いこと。		7.1	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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371002565	もらいぼし 吉津

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	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	4.6	4.2	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.9	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.4
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	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	47.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者様 ご家族様の評価 自己評価との違いがある点についてケアマネジャー一人一人が意識して今後の支援に繋げていきます。 良い評価頂いた点についても引き続き事業所内での勉強会 研修会参加しケアマネジャーのスキル向上できるよう努めていきます。 ありがとうございます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	4	19.4	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.2	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		9.4	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.6	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	1	5.8	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	2	2.8	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.6	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.6	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.8	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		7.2	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.0	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	3.9	11
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		10.3	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	11.9	2
15 事業所が近いこと。		1.4	13

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371003076	オーネスト千の音指定居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.0	4.3
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	4.6	4.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.3	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	5.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.7	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	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	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約書、重要事項の説明について評価が低かった。分かりやすい説明が出来るように改善していきたい。また、福祉医療制度の説明がほしかったとのご意見もあった。制度の対象になるような方に対してしっかりと提案していきたい。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	11.1	4
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		12.2	2
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		0.0	14
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.1	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。	5	5.6	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.6	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		10.0	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		4.4	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.1	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	7.8	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		12.2	2
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	7.8	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	15.6	1
15 事業所が近いこと。		5.6	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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371003589	ケアプラン まつお

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	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？	5	4.6	4.1	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.3	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.3	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.6	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.9	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.6	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.4
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	4.4	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.3	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.3	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	41.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	92.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者様やご家族は信頼でき安心して相談ができる環境を望んでおられます。少しでもお役に立てるよう努めてまいります。ご本人の納得のもとご家族の環境も踏まえプラン作成させていただきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		22.4	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.2	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.6	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。	5	11.5	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.0	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	7.5	7
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.6	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	8.6	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.7	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.9	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	8.6	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	17.2	2
15 事業所が近いこと。		1.1	12

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371003670	居宅介護支援事業所太陽

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	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	4.6	4.5	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.6	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.4	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.7	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.9	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.9	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.9	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.6	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.7	4.4
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	4.7	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

自己評価と比べると全体的に良い評価を頂き励みになりました。
 しかしサービス開始時の居宅サービス計画書の説明、毎月のサービス利用票・別表に関して説明が不足とのご意見を頂きましたので、事務所で改善対策の話し合いを行いました。
 話し合いの結果、サービス計画書の説明は確実に行われているが毎月のサービス利用票別表の説明に関しては、担当が長い方ほど慣れがでてしまい、「今月も同じでいいですね」という確認だけになっている事もある事がわかりました。
 そこで、今後は毎月の訪問時のサービス利用票別表については各サービスごとにより詳細について確認したうえで同意を得てからサイン及び印を頂けるよう努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		13.8	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.0	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.4	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.4	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.4	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		6.2	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	5	2.6	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.3	14
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	15.5	2
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.9	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	5.9	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	7.3	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	22.3	1
15 事業所が近いこと。		2.9	11

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371004355	ケア・コーディネイトなかがわ

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	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	4.6	4.0	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.2	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.8	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	5.0	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.6	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.8	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.9	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	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	4.1	4.3	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.7	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

全体的には参加事業所の全体平均と当事業所の項目別平均点に大きな隔たりはなく、項目によっては上回るものが多くありました。共通設問の間2、3については下回っており、契約時に苦情受付窓口や個人情報に関する説明について、まだまだ十分な説明が行なえていない事が認識できました。契約時は色々な事をお伝えする中で、どのように説明することで分かりやすくなりご理解頂けるか、事業所全体でスキルアップできるように訓練をしていきます。個人情報については基本理念に沿った内容ではなく、噛み砕いて分かりやすい文章で説明書を書き直して作成していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	17.1	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		0.7	15
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.4	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.2	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.8	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.2	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	11.2	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.8	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.9	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	7.7	4
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.3	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.1	13
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	7.7	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	22.2	1
15 事業所が近いこと。		2.6	12

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371004447	オーネスト堀川 指定居宅介護支援事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	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？	5	4.6	4.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.6	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	4.2	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.7	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.7	4.4
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	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.6	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	21.4	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.6	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	2	0.5	13
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		9.0	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.3	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	5.7	7
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.3	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	3.3	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		7.6	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.3	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.1	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	20.5	2
15 事業所が近いこと。		5.2	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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371100013	港区介護保険事業所

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	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	4.6	3.7	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.0	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.8	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.6	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.4	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.4	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.5	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	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	4.1	4.5	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.2	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.1	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	12.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

毎月のモニタリング訪問の際に、制度内のサービスと合わせて制度外のサービスについても情報提供していますが、内容についてご理解いただけない点があったようです。今後わかりやすくお伝えできるよう工夫を重ねてまいります。また介護保険制度では、お客様が自由にケアマネジャーを選ぶことができることになっています。毎月切れ目なくサービスが継続する中で、担当ケアマネについて不都合があれば、いつでも事務所までご相談いただき話し合いの上で担当交代をすることができます。今後とも忌憚のないご意見をお聞かせいただきますようよろしくお願いいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		14.0	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.6	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.6	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		3.7	11
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.7	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。	4	9.5	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.3	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	1	4.6	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		8.5	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	3.0	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	7.3	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		11.0	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	3	21.6	1
15 事業所が近いこと。		4.6	7

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371100070	名古屋市港・熱田ケアマネージメントセンター

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.9	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	4.6	3.9	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.7	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.3	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	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	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.0	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.4	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

たくさんのご貴重なご意見をありがとうございました。様々なサービスの中からご利用者様・ご家族が選択できるように、介護保険の対象にならないサービスも含めて、地域の情報を常に収集して提案し、ご利用者様の希望する生活が送れるように支援させていただきます。また、急なサービス変更に対応する事。他の介護保険サービス事業所と十分連携が取れている事。不満や苦情などをじっくりと聴き、よく対応する事。など、ご利用者様の大切と思われる項目に満足していただき、安心感、信頼感を持っていただけるように研修会等を実施し、職員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 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	14.8	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.0	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.2	13
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	5	5.6	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.3	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		7.0	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.3	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.8	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		8.1	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	6.7	7
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	9.2	4
13 急なサービス変更に対応してくれること。		9.5	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	4	20.3	1
15 事業所が近いこと。		0.3	14

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371100203	なごやかハウス野跡

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.8	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？	5	4.6	4.7	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.8	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.8	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.1	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.9	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	5.0	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.9	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.7	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	5.0	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.9	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.6	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.8	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	4.1	4.6	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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。

いつも居宅介護支援事業にご協力いただきましてありがとうございます。利用者様・ご家族様がサービスを利用する上でケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があることが最も重要とお考えであることが分かりましたので、今後もご利用者様・介護者様に寄り添い、安心して相談していただける関係を構築できるよう努力してまいります。自由記載欄のお言葉は今後の励みになります。お忙しい中、ご記入いただきましてありがとうございました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		10.8	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.3	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	4	3.5	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.6	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	1	7.6	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.6	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.9	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.3	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.0	14
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	11.1	2
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.6	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	2	8.9	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		9.8	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	3	18.4	1
15 事業所が近いこと。		7.6	7

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371100211	港寿楽苑

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	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	4.6	4.2	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.2	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	4.3	4.6	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.3	4.5	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.1	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.0	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	4.2	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.9	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.3	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.4	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.6	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	2	4.0	4.4	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.2	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.1	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	4.1	4.3	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.0	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.1	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.3	4.2	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

貴重なご意見をいただきありがとうございます。利用者様が自立した生活を送れるよう、心身の状況を十分に把握し、意欲的に生活していただける働きかけを致します。また、家族様の介護負担を軽減できるよう、利用者様の生活を支える環境に配慮し、有効な社会資源を収集し伝えます。今後も安心して相談していただけるよう努めてまいりますので、よろしくお願ひ致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	9.2	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.8	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.1	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.1	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		8.4	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.8	14
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	8.1	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.8	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.4	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		9.2	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.5	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	9.8	2
13 急なサービス変更に対応してくれること。	4	8.1	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	23.0	1
15 事業所が近いこと。		2.5	12

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371100369	医療法人東樹会あずまケアプランセンター

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.0	4.3
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	4.6	3.7	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.0	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.9	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.1	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.1	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.1	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	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	4.0	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.1	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	13.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

介護保険の対称にならないサービスについての説明が不足している結果となった。その時点では必要がない方に対しても、定期的に紹介していく。また、職員が知識と情報収集力を高め、必要な方に適宜提案していけるようにして行く。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	18.1	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.2	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.2	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.3	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		9.7	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.3	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	8.7	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	15
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.5	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	7.8	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.0	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.9	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	8.7	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	16.2	2
15 事業所が近いこと。		7.4	7

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371100377	あんず居宅介護支援事業所

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	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	4.6	3.8	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.4	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.7	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.6	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.4
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	4.2	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.1	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

この度は貴重なご意見を頂き、ありがとうございました。今回の評価結果において、苦情に関する相談窓口や個人情報保護についての説明など、介護保険サービスをご利用頂く上での重要な事柄や介護保険の対象とならないサービスなどの情報について、お客様が高いニーズをお持ちだということが分かりました。今後はお客様に安心してサービスを受けて頂けるような分かりやすい説明を常に心がけ、親しみやすく、相談しやすく、信頼して頂ける質の高いサービスを提供して頂けるよう努力を致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	14.1	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.1	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.4	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.5	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	3	3.8	11
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.0	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		9.5	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.7	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.1	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	11.7	3
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.5	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	4.1	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		4.6	8
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	20.9	1
15 事業所が近いこと。		7.0	5

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

事業者番号	事業者名
2371100419	なごやかハウス丸池指定居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	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	4.6	4.5	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	5.0	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	5.0	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	5.0	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.5	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	5.0	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	5.0	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	5.0	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	5.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	5.0	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	5.0	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	3.5	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	4.1	5.0	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	5.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	5.0	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	0.0	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	13.3%	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。

令和元年度にて、当事業所は廃止となります。これまで長くに渡り、運営にご協力いただきました皆様に厚く御礼申し上げます。ご利用者のみなさまには、行き渡らずにご不便をおかけすることもあったかと思えます。お話をする中でかえって励まされ、勉強になることも多くありました。また地域の民生委員や住民の方にご協力をいただき、介護事業は周囲に支えられていると実感しております。令和2年4月以降は同区内のなごやかハウス野跡にて事業を引き継ぎ、これまで以上に在宅で介護をされているみなさまのお力になれるように、職員一同研鑽してまいります。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		3.7	7
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		18.5	2
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	3	14.8	3
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	8
5 介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		14.8	3
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。	2	0.0	8
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	8
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		11.1	5
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	11.1	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	1	0.0	8
13 急なサービス変更に対応してくれること。	4	0.0	8
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		25.9	1
15 事業所が近いこと。		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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371100930	居宅介護支援事業所 南陽

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.9	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	4.6	3.7	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.1	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.4	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	3.6	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.1	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.4
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	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.7	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	19.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者様やご家族様は、個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成することが重要であるという認識を持たれ、その上で急な事があった時に迅速にケアプランを変更し、対応する事を望まれている事がわかりました。その上には、ケアマネジャーの対応に安心感や信頼感があつてのことである事も再認識することができました。今後はこの点を受け止め、この地域の中で、できる限り、その方らしく暮らし続けて頂けるような町づくりや各関係機関との連携を図り、地域のケアマネジャーとして、その使命を果たしていけるよう、スタッフ一同、努力してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	4	21.1	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.4	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.4	12
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.7	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	3	5.8	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	4.4	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		7.1	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.7	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.4	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	6.8	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.4	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.4	9
13 急なサービス変更に対応してくれること。		8.5	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	20.1	2
15 事業所が近いこと。		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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371101425	トリトン 居宅介護支援事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	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	4.6	3.9	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.9	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.4
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	4.0	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>自己評価以上の高評価をいただきましたが、苦情相談窓口説明、介護保険の対象にならないサービスについての説明不足の指摘があり、しっかり伝えること・情報収集不足を反省してよりわかりやすく丁寧にを初心に返り、伝えていくように努力してまいります。</p>

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	20.4	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.1	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.9	12
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.8	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	7.3	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.5	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	9.8	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	15
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.0	13
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		5.3	8
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		8.2	4
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.5	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	6.5	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	16.3	2
15 事業所が近いこと。		5.3	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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371101995	ケアプランセンター名港

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	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	4.6	3.8	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.0	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	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	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	41.1%	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。

ユーザー評価を受け 事業内で結果を伝達し、様々な意見交換の結果、常に相手の立場にたった考え方や見方ができる人間性もさることながら、専門職としての知識を求められていることと、その知識をそれぞれの状況に応じて説明・提供する事を常に認識しながら業務を行う事を確認しました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	11.5	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.7	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		10.1	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	6.5	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.2	14
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		10.4	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	5	3.7	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.1	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	7.6	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.5	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.5	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.4	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	14.3	1
15 事業所が近いこと。		2.5	13

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371102282	ホームケアサポートあんわ

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.5	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？	2	4.6	4.1	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	4.6	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	4.2	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.9	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.6	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	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	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

医療機関との連携を密にとっていく事で、入院中や退院時にも適切な支援ができるように業務に取り組んでいければと思います。今後もより多くの情報や知識を身に付けながら情報提供者・相談相手として、ケアマネジャーが関わることで、在宅生活をより安心して過ごすことができ、介護者の方の負担軽減に、少しでもつながるように支援していければと思います。今回のユーザー評価でご指摘頂いた内容について十分に受け止め、より良いケアマネジメントにつなげていきたいと思っています。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	16.4	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		11.6	3
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.8	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.4	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.8	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.4	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	7.8	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.1	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.5	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		4.1	11
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	1.0	15
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	3.8	12
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		5.8	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	19.1	1
15 事業所が近いこと。		4.4	9

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

事業者番号	事業者名
2371102308	ケアプランセンターかいこう

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.8	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？	5	4.6	3.4	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.2	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	4.3	4.0	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.1	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.3	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	3.9	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.8	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.2	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.1	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.1	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	4.1	4.1	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	3.9	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.1	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価の結果から、改めて、契約において苦情受付窓口や個人情報の取扱いに対する説明を更にわかりやすい表現で行っていきます。また、介護保険外サービスの相談や提案についても更にわかりやすい資料を活用できるように改善していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	20.6	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.2	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.9	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.7	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.1	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	3	0.0	15
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	11.7	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		7.2	5
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	1	2.8	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		9.4	4
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	1.1	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.1	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		5.0	8
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		18.9	2
15 事業所が近いこと。		3.3	10

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371200037	名南ふれあい病院指定居宅介護支援事業所

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.5	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	4.6	4.1	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.1	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.8	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.3	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.4	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.0	4.4
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	4.0	4.2	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見をいただきありがとうございます。個人情報取り扱いについてや、サービスの開始時、日頃の訪問時などにお渡しする書類の種類や内容について、利用者様やご家族にとってわかりやすい説明を心がけ、必要なことがお伝えできているかどうかを確認していきます。利用者様、ご家族から日頃の様子、サービスの利用状況をよくお聞きし、不満や苦情、疑問などがあった場合に適切に対応できるよう関係事業所との連携に努めます。事業所全体で介護保険制度をはじめ、地域にあるサービス事業所や社会資源などについての学習もすすめていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	17.5	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.8	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.6	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.8	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.2	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.4	14
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	5.6	7
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.9	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		11.6	3
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		8.1	4
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.9	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	8.1	4
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	7.0	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	18.6	1
15 事業所が近いこと。		1.1	15

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371200045	名南診療所指定居宅介護支援事業所

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	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	4.6	3.6	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.8	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.1	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.7	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.4	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.7	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.6	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.4	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.5	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.4
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	4.0	4.1	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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。

はじめてのサービス利用や契約にあたっては、利用者さまやご家族はケアマネジャーからやサービス事業所からとで短期間に多くの書類作成や説明を受けられることになるため、困惑しやすいかと思います。書かれていることがどんなことを指すのか、つど丁寧に説明をおこない、安心していただけるようにいたします。また、介護保険にはないが地域の活用できる人的サービスや介護に役立つ用具などの紹介提案が必要に応じておこなえるよう、今後も情報収集や学習につとめます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		10.4	4
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.9	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.1	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	4.8	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.0	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		6.3	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.5	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.7	14
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	12.6	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	4.5	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	3.7	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		13.8	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	27.5	1
15 事業所が近いこと。		5.2	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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371200060	南区介護保険事業所

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	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	4.6	4.0	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.3	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.6	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.4	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	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	4.1	4.2	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.9	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.3	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	9.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見を賜り、誠にありがとうございました。頂いたご意見の中でケアマネジャーの対応について、反省すべき点がいくつかございました。会議の中で話し合いを行い、お客様の立場になって考え提案していくこと、忙しい様子が表面に出て、お客様がご相談しづらいようなことがないようにすること、知識の向上に努めることなど、業務の改善に向けて努力致します。お客様、ご家族様の思いを尊重し、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 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	15.4	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.8	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.6	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.8	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		8.8	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	4	3.3	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		5.8	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	3	1.3	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.8	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		11.3	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	5	5.8	6
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.1	13
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		7.9	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	19.6	1
15 事業所が近いこと。		3.8	10

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371200102	名古屋市南区ケアマネージメントセンター

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	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	4.6	4.6	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.6	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.0	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.4
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	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	29.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご本人の希望・状況を把握し、ケアプラン作成や状態変化時の対応など高い評価を頂くことが出来ました。介護保険サービスのみではなく、介護保険外のサービスを取り入れ、意向に沿ったケアプランの作成を心がけていきます。ご家族などの介護負担軽減につながることに於いては、全体平均よりやや低い結果であり、介護者の状況や仕事を持つ介護者に対する時間調整や理解しやすい説明の仕方などを工夫をしていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	12.6	4
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.7	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.0	13
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	1	4.4	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.4	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	10.9	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.5	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.5	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		14.1	2
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.7	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		7.2	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	13.3	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	4	15.6	1
15 事業所が近いこと。		0.2	14

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371200110	大同居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.6	4.3
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	4.6	4.7	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.6	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.7	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.7	4.4
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	4.8	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.7	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.7	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.9	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	13.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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、家族様から貴重なご意見、評価を頂く事ができました。職員一同、皆様に満足して頂ける事業所を目指して一層の努力をしていきたいと思っております。サービスを利用して頂く上で契約書や個人情報について常に分かりやすく説明させていただき、安心して支援を受けて頂けるよう心掛けていきます。又今後も丁寧な相談の対応や適切なご要望への対応に心掛け、利用者様が安心して自宅で過ごす事ができ、介護者様の介護負担の軽減につながるよう皆様に信頼していただける事業所を目指し取り組んでいきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	16.8	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.0	14
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.3	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	4.6	10
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.3	7
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		7.4	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.4	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.9	13
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	11.0	3
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.3	7
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.5	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	4.6	10
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	21.1	1
15 事業所が近いこと。		7.9	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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371200136	善常会居宅介護支援事業所

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.5	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	4.6	3.8	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.1	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.8	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.4	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.7	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.4
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	4.0	4.2	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.7	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	12.5%	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。

ご本人様ご家族様から温かいお言葉をいただきました。職員一同、皆様に満足していただける事業所を目指し一層の努力をしていきたいと思っております。今後の課題として2つ検討しました。1つは苦情窓口の説明方法を契約時以外にも再度説明する機会を作り、2つ目は介護保険では対象とならないサービスについてリーフレットを見直しご本人、ご家族様に理解を深めていただけるよう努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	18.9	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.7	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.5	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.3	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	4.9	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.5	7
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	4.6	9
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.6	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.5	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	10.4	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.9	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.8	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.7	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	19.9	1
15 事業所が近いこと。		2.7	10

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371200219	指定居宅介護支援センターはるかぜ

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.5	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	4.6	4.2	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.5	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.2	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.9	4.9	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.5	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.7	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.4
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	4.5	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.7	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

記入者別で見ると、説明や確認事項でご利用者本人様の点数がご家族様の点数より低いことがわかりました。サービスの説明や要望・苦情の確認は、常にご本人様とご家族様一緒に行ってきましたが、ご本人様への説明と同意が不十分であったと認識しました。ご本人様ご自身にもご理解とご納得いただけるように、今後は丁寧な説明と対応を心掛けていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	14.1	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.4	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.6	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.2	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	4	0.5	14
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	8.2	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.1	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	8.5	5
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		8.7	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.6	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.8	11
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		11.8	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	16.2	1
15 事業所が近いこと。		5.4	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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371200300	なごやかハウス三条

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	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	4.6	4.2	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.4	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.8	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.1	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.9	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.3	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.2	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.5	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	3.9	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.4
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	4.0	4.3	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	3.9	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

自己評価よりも高い評価を頂き、大変嬉しく思います。今回、ご指摘を頂きました、医師や薬剤師等に対して身体状況や服薬状況等について何らかの問題や変化が発生した際、必要に応じて適切な情報提供等を行いながら連携を図ります。また、事業者からのサービス全般について満足して頂けるよう、モニタリング等を行いながら課題を抽出し、事業者と協力をしながら改善が図れるように努めます。今後も個人を尊重し、希望した生活が送れるよう、介護保険外サービスも活用しながら援助を行います。お忙しい中、回答を頂きましてありがとうございます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	19.8	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.0	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.2	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.1	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		2.3	11
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.1	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		6.2	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.7	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.1	14
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	6.8	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.3	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	7.9	4
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	9.6	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	22.6	1
15 事業所が近いこと。		3.4	10

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371201175	ケアマネジメントセンター大生

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	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	4.6	4.5	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.7	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.4	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.6	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.7	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	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.6	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.7	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

日頃より速やかな対応心掛けておりその気持ち各自忘れず対応してまいりました。利用者様安心して過ごして頂くこと一番に、今後も安心して信頼して頂けるケアマネージャーと評価いただけるよう一生懸命努力してまいります。新しい情報得る為研修参加積極的に行う事、事業所内及び関係事業所との連携を密にしてすすめていく事も常に心掛けてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	20.0	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.3	13
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.3	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.3	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	3	0.7	14
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	8.7	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.0	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.0	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	13.3	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.3	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.0	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		4.7	7
14 ケアマネージャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	20.3	1
15 事業所が近いこと。		5.0	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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371201209	南生苑居宅介護支援事業所

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	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	4.6	4.3	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.6	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.4	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.6	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.8	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.4
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	4.4	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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。

利用者の皆様、ユーザー評価へのご協力ありがとうございました。
 今年は例年と比べ相対的に厳しい評価をいただいております。伝えるべきことをきちんとわかりやすく伝えることは基本的なことと思いますが、なおざりになっていたのかもしれませんが。
 今回の評価を真摯に受け止め、今一度基本に立ち返り、丁寧でわかりやすい説明と、安心感の持てる対応を心掛け、利用者の皆様に信頼を寄せていただける事業所となれますよう取り組んで参りたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	12.7	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.8	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.7	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		12.1	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.8	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.5	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.8	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.5	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	4.2	10
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.2	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	7.9	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	2	6.7	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	23.0	1
15 事業所が近いこと。		0.0	14

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371201258	福祉の幸 ケアプラン鶴里

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.8	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？	5	4.6	3.1	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.7	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.1	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	3.6	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.1	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.0	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.1	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	3.9	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.1	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	3.7	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.1	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.2	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.3	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	3.9	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	3.9	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	3.8	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	4.1	3.8	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.7	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	3.7	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	3.8	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	13.2	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.8	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.3	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.9	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		10.0	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.8	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		10.3	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.3	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.8	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	11.0	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	3.8	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	5.3	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		5.0	9
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	17.2	1
15 事業所が近いこと。		3.1	11

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371201753	宝南指定居宅介護支援事業所

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.0	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？	4	4.6	3.8	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.0	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.1	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	3.7	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.2	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.0	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.5	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.1	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.3	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.1	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.5	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	3.9	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.2	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	3.9	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.0	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.1	4.4
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	3.9	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.0	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.2	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

<p>毎年ユーザー評価によりケアマネジャーの通信簿をご記入いただきありがとうございます。率直な意見の中には利用者家族からの、ケアマネジャーの対応に対する迅速性を求められている言葉が多くみられました。特に訪問が多く外出が多いために利用者様が連絡を取りたいとき気軽に伝えられる環境面については改善の余地が多くあることがわかりました。今後改善に向けて努力をし安心して信頼できるケアマネジャーを目指していきたいと思っております。</p>
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	26.8	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.1	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.5	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		2.5	13
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.4	6
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	5.1	7
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.6	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	2.9	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		7.6	5
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.2	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		8.6	3
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	8.6	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	15.6	2
15 事業所が近いこと。		4.5	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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371202116	居宅介護支援事業所 かなれ介護支援センター

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	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	4.6	4.4	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	3.8	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	5.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.4
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	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.9	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	47.6%	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	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。

いつもお世話になっております。まだまだ不十分なことがあり、ご迷惑をお掛けすることもあるかと思いますが、今後より良いサービスの提供と、少しでもご利用者様とご家族のお力になれるよう尽力して参ります。今後ともよろしくお願ひいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	19.8	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	2	5.4	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	3	15.3	3
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.2	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.7	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.5	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		6.2	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.0	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.2	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		3.2	10
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.2	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	7.2	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	12.1	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		16.3	2
15 事業所が近いこと。		0.7	15

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371202652	笠てる居宅介護支援事業所

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	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	4.6	4.3	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.6	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.0	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.6	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.9	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	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	4.1	4.5	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.7	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

この度は貴重なご意見を頂戴いたしましてありがとうございました。ご利用者様の率直なご意見を伺え大変励みになったと同時に、事業所内外における研修に積極的に参加し知識向上を目指し、今後のケアマネジメントに反映できるよう更なる努力をしていきたいと思っております。これからもご利用者・ご家族の皆様が安心して満足のゆく在宅生活を送れるよう、きめ細やかな対応を心がけていきます。今後とも宜しくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	17.5	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.7	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.1	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.6	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		3.8	10
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.2	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	9.9	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.0	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.5	13
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	5.0	8
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.6	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	7.3	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		11.1	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	20.4	1
15 事業所が近いこと。		4.4	9

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

事業者番号	事業者名
2371202900	あくとケア 名古屋

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	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	4.6	4.5	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.6	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	4.0	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.6	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.6	4.4
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	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.7	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度は、当事業所に関する評価にご協力頂きありがとうございました。また、貴重なご意見を頂き、感謝申し上げます。ユーザー評価の結果を踏まえ、介護保険の対象とならないサービスに付いての説明について不十分であったと認識し反省致しました。介護保険や介護保険対象外のサービスに付いても随時説明、提案を行い、望む生活に向けたプランが作成できるよう努めていきたいと思っております。また、ご利用者、ご家族の気持ちに寄り添い、安心感、信頼感を持って頂けるよう、ケアマネジャー一同一層精進して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	15.8	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.0	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.4	12
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.4	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.8	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		7.8	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.7	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.2	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	11.0	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.8	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	5.4	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	11.0	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	20.6	1
15 事業所が近いこと。		1.2	14

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371300035	生協もりやま診療所指定居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	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	4.6	4.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.3	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.7	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.6	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	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.9	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	17.3	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.5	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	5	8.3	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.3	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.3	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.1	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	6.1	7
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.5	15
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.8	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		9.1	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.3	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	6.7	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		10.9	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	18.4	1
15 事業所が近いこと。		3.2	11

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371300043	守山区介護保険事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	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？	5	4.6	3.5	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	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？	5	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.1	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.6	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.1	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	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	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

今回ユーザー評価 ご本人様24%ご家族様78%とご家族様のご協力が多くありがとうございました。事業所とお客様の乖離が大きかった苦情窓口の説明(問2)介護保険対象にならないサービスの説明(問8)につき毎月モニタリング時説明させていただくと共にお客様にとり安心して相談援助ができますよう努めてまいります。重要度に関し自事業所が目指している①と⑭で同じでありましたのでこれからもお客様に寄り添い信頼を高めていきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	17.8	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.4	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		1.6	12
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.8	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.1	10
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	6.2	7
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		9.6	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	15
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.8	5
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		10.3	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.6	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	5.2	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	6.5	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	19.9	1
15 事業所が近いこと。		1.3	13

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371300050	名古屋市守山・名東ケアマネージメントセンター

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	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	4.6	3.8	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.4	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.9	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.5	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.7	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.4
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	4.5	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

今回の評価の中で、「苦情受付窓口についての説明はわかりやすかったですか」の質問で、利用者様・同居の家族様より評価が低かった点についてモニタリング時や更新時にご理解が得られるよう改めていきます。また、利用者様、家族様のご希望をケアプランに反映させるため介護サービス、介護保険外サービス等の情報を収集し適切に選択していただけるよう、支援させていただきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	19.5	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.2	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.5	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。	3	0.3	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.9	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	4	2.9	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		5.1	8
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.1	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.0	5
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	9.6	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	4.0	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.3	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		11.5	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		18.9	2
15 事業所が近いこと。		0.3	14

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371300159	建国ビハーク居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	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？	3	4.6	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.2	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.4	4.2	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.3	4.4	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.4	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	2	3.9	3.9	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.9	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.5	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.3	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.4	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	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.4	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	45.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>ご利用者本人とご家族の評価に差がありました。苦情窓口、介護保険サービス等、契約時のみでなく、折に触れて説明することに留意していきます。私たちが関わらせて頂くことで、ご利用者、ご家族が安心して笑顔で過ごすことができますよう、情報収集に努め、迅速かつ丁寧な対応を今後も心掛けてまいります。</p>

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	20.0	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.4	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.7	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.4	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.9	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		11.2	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.9	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.0	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	11.5	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.8	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	4.9	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	10.7	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	16.7	2
15 事業所が近いこと。		2.7	11

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371300209	瀬古マザー園指定居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.0	4.3
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	4.6	3.9	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.1	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.5	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.1	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.1	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.4
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	4.0	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.3	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	73.5%	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	38	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.0%	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>この度は貴重なご意見をいただきありがとうございます。評価結果のご利用者・ご家族様がサービスを利用する上で大切だと思ふ点と、私どもがサービスを提供する上で重要だと思ふ点に、今後も差異がないよう、日ごろから皆様の声に耳を傾けご満足いただけるサービス提供を心がけたいと思います。また、自由記載欄で頂戴したご意見は真摯に受け止め、ご不満を感じたり、不安なお気持ちにならないよう、ご利用者・ご家族様の状況を把握した上で、適切な情報提供、必要な対応をスムーズに行えるよう努めて参ります。他のサービス事業者との連携を強化し、さらなるサービスの質の向上に取り組んで参ります。</p>
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	17.0	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.1	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.2	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.5	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	5	6.2	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.8	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。	4	11.5	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		4.6	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.8	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	7.5	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	15
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.8	12
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		7.7	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	3	12.0	2
15 事業所が近いこと。		6.2	7

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371300266	ユートピア第2つくも在宅介護相談センター

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.6	4.3
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	4.6	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.1	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.8	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.9	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.7	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	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	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.7	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

介護保険サービス以外の制度やサービスについても盛り込みながら、より自立支援につながる、ケアプランの作成を心がけます。また、各種研修等へ積極的に参加し、技術の向上に努めます。そして、皆様から更に信頼していただき、より良い事業所を目指します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	5	20.7	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		8.0	4
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.9	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.2	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.1	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.3	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.6	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.8	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.0	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	1.9	15
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.0	7
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	5.2	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	2	5.0	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	19.1	2
15 事業所が近いこと。		3.3	11

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371300969	介護相談室ウエルネスきっこ

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、[-]

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	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	4.6	4.1	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.0	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.4
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	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

この度、皆様より評価して頂いたご意見を真摯に受け止め、今後のサービス改善に努めてまいりたいと思います。サービス提供をする上で何を重要に思われているのかを知ることができ、大変勉強になりました。これからもご利用者様、ご家族様が希望する在宅生活を送ることができ、ケアマネジャーの対応に安心感や信頼感を持って頂けるように心がけてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	16.4	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.2	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.2	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.9	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		8.1	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.3	15
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	10.2	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.8	9
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.0	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	10.8	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.9	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		7.3	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	9.4	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	17.5	1
15 事業所が近いこと。		2.2	11

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371301132	介護相談室ウエルネス守山

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	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	4.6	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.2	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.4
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	4.0	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.4	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	36.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>皆様より頂いた評価やご意見を真摯に受け止め、事業所内において見直しや確認を行い、今後のサービス改善の参考とさせていただきます。これからもご利用者様、ご家族様の皆様が安全に安心して在宅での生活が送れるように情報収集に努め、迅速な対応を心がけ、いつも身近な存在であり、きめ細やかな対応が行えるように心がけて参ります。</p>

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	16.2	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.6	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.7	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.9	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	5	6.6	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.0	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		3.7	10
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.9	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.7	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	13.1	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.7	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.7	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	9.7	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	16.5	1
15 事業所が近いこと。		3.1	13

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371301330	高齢者生協在宅支援センターあまこだ

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2	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？	4	4.6	4.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.9	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.2	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.6	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.4
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	4.0	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.4	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	40.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今後も利用者様を尊重し、寄り添っていきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
1	20.0	1
	6.1	6
	7.2	4
	2.5	13
	2.5	13
5	4.2	9
	5.6	7
	0.6	15
	2.8	12
2	9.7	3
	3.6	10
3	5.6	7
	6.9	5
4	19.7	2
	3.1	11

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371301710	ケアプラン町南

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2	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？	4	4.6	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.3	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.4
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	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	10.8%	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。

ユーザー評価にご協力いただきありがとうございます。今後、ユーザー評価の結果をもとに改善して参ります。利用者様がどのような生活をされたいのか、又、自立支援の考えにもとづいたサービスの提供がされているのか確認してご相談して参ります。介護保険外のサービスについても地域で情報の収集を行い、ご案内して参ります。今後ともご利用者様、ご家族様に安心感、信頼感を持っていただけるようにご相談に丁寧に努めて参ります。今後よろしくお願いいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		17.5	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.9	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.9	12
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	5	7.8	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.0	14
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		6.5	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.9	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.9	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	9.7	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	5.5	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.5	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	6.5	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	19.1	1
15 事業所が近いこと。		5.5	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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371301793	第二尾張荘ケアマネジメントセンター

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自
社
結
果
全
体
平
均
自
社
結
果
全
体
平
均

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	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	4.6	4.5	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.5	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.0	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.9	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.3	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.7	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.1	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	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	4.1	4.4	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.4	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

ご利用者様ご家族様には、毎度ユーザー評価にご協力頂きありがとうございます。「信頼しているので安心して相談できます」と沢山の暖かいお言葉を頂き胸を撫で下ろしております。ご本人にはご本人のご家族にはご家族の大切な人生とご希望の生き方が有る。自分の限りある時間と一緒に生きられる時間をどう過ごしたいのか塩梅良く折り合いをつけられるようにお手伝いさせていただきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	19.6	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.5	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.0	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.2	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.9	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.5	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	8.0	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.9	15
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.5	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	10.4	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.2	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.1	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	8.9	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	26.7	1
15 事業所が近いこと。		1.5	11

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371302627	ケアプランセンター あいりす

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	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	4.6	4.2	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.9	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	4.3	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.6	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.3	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	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.7	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

月1回の定期訪問時に本人・家族の意向等に対してしっかり確認することを強化する。信頼関係をより深められるよう日々努力していく。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	21.8	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.2	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.2	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.3	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		2.5	10
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.5	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	2	12.0	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	15
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	3.1	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		9.2	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.7	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	7.6	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		7.0	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	3	22.1	1
15 事業所が近いこと。		3.6	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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371303054	IMC介護支援センター

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー(利用者)評価 自社結果	ユーザー(利用者)評価 全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.7	4.3
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	4.6	3.5	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.8	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.2	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.4	4.0	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.3	4.2	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	3.9	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.1	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	4.3	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.9	4.6	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.2	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.5	4.4	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.3	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	3.8	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.0	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.0	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	4.1	3.8	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	3.5	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	3.8	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.3	4.1	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

同居の家族や別居の家族との関わり方は良かったと思いますが、利用者様の医師や薬剤師との関わり方が少し希薄になっていたようです。今まで通り、同居の家族や利用者様、両方の意見を傾聴して、もっと生活が豊かになり、医師や薬剤師とも連携を図りながら、安心して日常生活が行えるようにしていきます。また、ケアマネに関わってもらってよかったと言ってもらえるように、ケアマネ一同頑張りたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	10.2	5
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	5	4.6	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.1	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.5	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		3.7	10
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.6	7
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		13.6	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.5	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.5	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	12.7	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.2	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.0	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	10.8	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	18.8	1
15 事業所が近いこと。		1.2	14

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371400025	緑区介護保険事業所

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.3
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	4.6	3.8	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.9	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.0	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	3.4	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	3.9	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.5	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.1	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.4	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.4	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.1	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	3.9	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	3.9	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	4.1	4.0	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	3.8	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	3.9	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.2	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	10.6%	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	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。

共通設問の間2ですが、評価がやや低くなっています。契約時に、お客様・ご家族様へ相談窓口等の説明をわかりやすく行うことを心がけていきます。サービス別設問の間8について、介護保険以外のサービスを学び、情報を集めお客様の状況に合わせた必要なサービスの情報を提供できるよう努めます。居宅介護支援サービスを利用する上で重要と思われる項目はほぼ一致しています。引き続きお客様、ご家族様が希望するその人らしい在宅生活を送れるよう職員一同資質向上に向けて努力してまいります。ありがとうございました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	11.7	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.2	13
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.4	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.8	10
5 介護保険など制度をよく知っていること。		8.1	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		8.5	5
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。	3	9.3	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.2	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.7	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	8.1	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	2.4	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.6	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		10.9	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	21.4	1
15 事業所が近いこと。		0.8	15

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371400033	株式会社福祉の里名古屋鳴海営業所

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	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	4.6	4.2	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.5	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.7	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.5	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.0	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	4.4	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.9	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.6	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.7	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.7	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.6	4.4
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	4.5	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.7	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

・計画書・利用票をお渡しする際の説明について、ご利用者ご家族の立場に立ちわかりやすく説明を加えていきます。
 ・「急なサービス変更にすぐ対応」というニーズに応えられるよう速やかな連絡・進捗状況をお伝えしていきます。
 ・「入院中のご家族への対応」や「事業所閉鎖等での急なサービス変更の折」など、ご利用者にご不安を感じる場面ではお声をかけ気持ちに添った対応がとれるように心がけていきます。評価にご協力くださった皆様からの貴重なご意見に深く感謝し、速やかに改善に努めていきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	13.1	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.2	14
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		10.0	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		2.7	10
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	4.3	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		9.7	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.4	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.0	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	8.8	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.4	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	7.9	7
13 急なサービス変更に対応してくれること。		11.2	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	21.0	1
15 事業所が近いこと。		2.1	13

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371400066	名古屋市緑区ケアマネージメントセンター

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2	4.3
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	4.6	4.0	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.0	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.1	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.4	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.5	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.4	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.8	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.4	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.2	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.4
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	4.0	4.0	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.2	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	20.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回は多くのご利用者様、ご家族様に回答を頂きました。自社評価とご利用者様の重要度評価では、個人情報の取り扱いや適切なプラン作成の項目に順位差があるものの概ね一致していました。自由記載欄のご意見では、ご利用者様、ご家族様とケアマネとの信頼関係が伺える謝辞に加え、身体状況、認知症の悪化や介護への不安、経済的な費用問題に対する適切なサービスのプランニングへの希望など、貴重なご意見を頂きました。今後も費用等を考慮し、不安なく在宅生活が継続できる様に、ケアプラン作成などケアマネジメントの質の向上に努めてさせていただきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	12.5	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.7	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		11.4	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		8.7	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.3	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	12.2	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.6	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.0	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	11.4	4
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	3.5	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.4	12
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		5.7	8
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	17.1	1
15 事業所が近いこと。		0.5	14

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371400074	楓林花の里居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
------	------	------	------

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	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？	5	4.6	3.8	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.6	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.5	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.1	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.4
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	4.1	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.8	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.1	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	48.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

お忙しい中貴重なご意見ありがとうございました。概ね高評価をいただきましたが、苦情受付の窓口についての説明、個人情報保護に関する説明等いくつかの項目が低い評価でした。このような評価を真摯に受け止め、どなたにもわかりやすい説明を心がけていきたいと思えます。自由記載欄では大変ありがたいお言葉をいただきました。今後もこのようなご期待に沿えるよう、安心感・信頼感を持っていただけるような支援に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 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	11.9	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.2	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.6	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.6	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.1	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		7.2	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.5	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.6	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	16.0	2
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.5	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	3.6	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	11.3	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	22.2	1
15 事業所が近いこと。		3.6	10

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371400116	緑生苑指定居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー(利用者)評価 自社結果	ユーザー(利用者)評価 全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.8	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	4.6	4.8	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.6	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.7	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.3	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.7	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.4
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	4.0	4.4	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.7	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

契約書や重要事項説明書の説明について、わかりやすく丁寧に行い初回だけでなく、折を見て再度説明と確認を行っていきます。ご利用者様を尊重しご要望にあわせた支援を心掛け、日々情報収集を行い介護保険内・外の様々な社会資源も活用しながらサービスの計画や内容についてわかりやすく説明してまいります。急なサービス調整も迅速に対応し、安心して在宅生活が過ごせますよう支援してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	20.0	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.7	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	5	2.2	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.6	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.3	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	11.7	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.2	8
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.8	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		10.3	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.8	7
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.9	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	15.8	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	24.7	1
15 事業所が近いこと。		0.0	14

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371400124	清水会ケアプランニングセンターひかり

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー(利用者)評価 自社結果	ユーザー(利用者)評価 全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.3
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	4.6	4.1	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.9	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.9	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.8	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.7	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.4
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	4.7	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	14.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	85.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回ユーザー評価にご協力いただいたご利用者、ご家族の方々、ありがとうございました。評価内容から「苦情受付窓口についての説明」「介護保険の対象にならないサービスの説明」について評価が低めであり、今後改善していく必要がある事がわかりました。また事業所を選ぶ上で大切だと思う事の項目では、ユーザー順位の上位は、ケアマネジャーとしての基本的なことが多く、私達が感じている事との相違がわかりました。今回の評価結果を踏まえ、今後とも事業所全体で良好なサービスが提供できるよう、しっかり取り組んでいきたいと思ひます

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		14.4	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		8.0	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	2	4.8	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.8	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		9.2	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.6	14
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	6.4	8
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.0	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.4	4
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	1	7.6	7
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	4.4	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.0	11
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.4	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	18.0	1
15 事業所が近いこと。		2.0	12

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371400207	なごやかハウス滝ノ水

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.6	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	4.6	4.2	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.6	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.8	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	5.0	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.0	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.9	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	5.0	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.5	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	5.0	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.9	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.9	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.7	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.7	4.4
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	4.7	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.7	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の評価事業では、苦情窓口や保険外サービスの説明を意識して取り組むこと、また、担当者会議の質のさらなる充実が課題と思われました。今後は、担当者会議は、ご本人やご家族の意見反映の場として、また、次のステージや目的を具体化する支援の要であることを認識し改善に取り組めます。また、ユーザーが求める事項は、個人の尊重とともに信頼感を基にした幅広い支援体制であり、今後はより一層、説明の配慮と信頼構築に努めながら、介護コストの問題や介護保険外サービスの活用など、ご利用者、ご家族の立場に寄りそった幅広い支援ができるように、地域資源や制度の学習にも積極的に取り組んでまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	18.9	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.5	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.2	13
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.7	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.7	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.0	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。	4	10.7	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.7	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.7	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	10.4	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.0	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.2	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	9.7	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	18.4	2
15 事業所が近いこと。		3.0	10

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371400223	けあプラン鳴子

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.1	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	4.6	4.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.1	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.1	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.9	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.2	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.2	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	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	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.0	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

契約時には、重要事項説明を管理者が声に出してご説明しておりますが、何処の事業所を使っても良い事・介護保険対象外のサービスの説明不足の点が明らかになりました。説明をしているつもりですが、特に保険外のサービスは、地域に根差すNPO法人でありながら、人手不足によりご要望に添えず心苦しい限りです。また支援にあたり、重要な担当者会議においてご本人やご家族の意向が聞けず、体調・環境の変化時に適切に対応がなされていなかったとの評価がありました。生活が少しでも改善し、自立支援の考え方の提供を受けていると感じられ、終の住み家で人生を生き抜けたと満足して頂けるよう、今後も親切丁寧な対応を心掛けたいと思います。

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 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	16.1	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.3	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.2	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.9	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。	1	10.4	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.9	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		9.5	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.9	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.7	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	11.4	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.4	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.0	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	4.5	8
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	21.3	1
15 事業所が近いこと。		3.3	10

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371400314	オーネスト鳴海指定居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.8	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？	5	4.6	4.6	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.9	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.8	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.9	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.6	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.8	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.7	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？	4	4.0	4.8	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.7	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

率直なご意見を頂戴し、ありがとうございました。ケアマネジャーが信頼できる存在であるために、私たちは、丁寧な説明、迅速な対応を日々心がけております。ご本人とご家族に満足していただけるようにこれからも努めてまいります。相談しやすい雰囲気作りや傾聴の仕方に配慮し、希望される生活に近づけるようサポートできればと思っております。また、介護支援業務として、基本となる一連の対応についても、今一度出来ているか確認し、精一杯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 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	19.5	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	3	5.7	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.7	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.4	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		1.9	11
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		13.3	2
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		11.0	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.9	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	11.4	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.2	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	10.0	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	6.2	7
15 事業所が近いこと。		5.7	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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371400553	ケアプランセンターみどり

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	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	4.6	4.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.3	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.3	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.3	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	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	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.7	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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。

事業所評価の低かった項目について、今回も話し合い検討を重ねてきました。結果ケアマネジャーとしての意識が高まり評価に結びついていると感じました。今後も幅広いサービスの提供に向けて各研修会等に参加し、質の高いサービス及び支援の提供ができるよう日々学ぶ精神を忘れずに従事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 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	16.4	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.0	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.5	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.5	10
5 介護保険など制度をよく知っていること。	3	0.0	13
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.4	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		5.7	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	3.1	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	11.9	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		9.4	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		13.8	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	23.3	1
15 事業所が近いこと。		1.9	12

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371400744	サニーバイルイン鳴海居宅介護支援事業所

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	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？	5	4.6	5.0	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	5.0	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	3.3	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.5	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.0	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	5.0	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.0	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.0	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.5	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	3.3	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.0	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	4.1	4.0	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	3.8	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	3.3	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

医療機関と薬剤師との連携に不十分な所がある評価結果だったと感じました。多くの疾病をかかえている利用者様がいらっしゃるので連携を密にしていきたいです。また前回同様介護保険の対象にならないサービスについて情報収集を行い知識を深め、プランに反映できるようにしたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	5	21.7	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.7	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.7	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	11
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	11.7	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.0	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		5.0	7
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		8.3	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	2	1.7	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	20.0	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	21.7	1
15 事業所が近いこと。		1.7	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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371400892	木の香

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.7	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	4.6	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.9	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.3	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.8	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	5.0	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.4
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	4.8	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	4.0	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.8	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	43.8%	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	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	57.1%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	23.5	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	3	7.6	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.0	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。		15.1	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	4	0.0	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		0.8	10
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	5	0.0	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		2.5	9
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.0	6
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.8	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		5.0	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	23.5	1
15 事業所が近いこと。		10.9	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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371401718	ジャンボ 居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	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？	5	4.6	4.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.0	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.0	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.1	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.1	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	4.1	4.1	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	3.7	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.2	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	14.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

全ての設問で自己評価よりユーザー様の評価が上回っていることに大きな乖離はないと評価しました。只ケアマネジャーが最も必要とと思っている介護保険制度や希望する生活を目指すプランを作成することへの重要度よりもそれ以前に利用者様はケアマネジャーへ安心できる対応、信頼感を求めていることがよくわかりました。また各サービス利用時に利用者様もかなり遠慮をして見えることにもっと配慮が必要であり、代弁できるような役割も感じており今後も利用者様のプランであることを認識して中立公正に対応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 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	11.0	4
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.0	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.5	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	1	6.1	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	3.0	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	8.0	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.4	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.9	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		11.3	2
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.9	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	6.6	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		11.3	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		20.1	1
15 事業所が近いこと。		1.9	13

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371402765	あかり居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.9	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	4.6	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.3	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.0	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.7	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	4.6	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.7	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	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	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.5	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.4	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	22	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	31.8%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		6.7	6
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.8	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.8	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。	1	7.6	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	2	2.9	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	16.2	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		5.7	8
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.9	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	9.5	4
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		11.4	3
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	0.0	13
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		6.7	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		21.9	1
15 事業所が近いこと。		0.0	13

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371402815	なるみ会ケアプランセンター

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社
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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	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？	4	4.6	3.8	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	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	4.3	4.7	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.2	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.9	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.4	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.8	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.1	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.4
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	4.0	4.3	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	46.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

個人情報の扱いについての説明が不足していると感じている方がおられたようなので、契約時だけでなく日常的にわかりやすく説明ができるように努力します。また、苦情の窓口に関しても、契約時にたくさんのお話を説明しなければならぬため頭に残すことができるようマークを利用するなどの工夫もしていきたいと思っております。お褒めの言葉も頂き、とてもありがたいと思っております。しかし、この言葉に甘えることなく今後も利用者様、そのご家族との信頼関係を構築し利用者様に笑顔になって頂けるような支援を心がけてまいります。皆様お忙しい中評価事業にご協力いただきありがとうございました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	9.0	5
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.3	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.2	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.2	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		12.8	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.4	7
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	14.5	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.7	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.5	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	11.6	4
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.4	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	2.9	11
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		7.0	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	18.8	1
15 事業所が近いこと。		3.8	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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371402906	居宅介護支援事業所太陽・緑

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.8	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？	5	4.6	4.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	5.0	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.8	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.1	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.9	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	5.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.4	4.4
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	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.6	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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。

利用者様・ご家族様より貴重なご意見・ご要望ありがとうございました。ケアマネジャーからの個人情報の他人へ話さないことの同意や介護保険サービスは、どこの事業所を利用しても良いという説明に対して不十分であるのご指摘を頂きました。利用者様・ご家族様への正確な情報の提供と内容をご理解・ご納得頂ける説明を行えるよう伝達方法と対応の見直しに努めます。今後もお一人お一人に対し丁寧な対応を心掛け、利用者様がより良い在宅生活を安心して送れるよう信頼のおける事業所を目指して参ります。

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 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	21.7	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		9.4	4
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		0.6	13
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.6	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		1.7	11
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.0	15
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		15.6	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.2	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.2	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	6.1	8
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	3.3	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	7.8	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		7.8	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	15.0	3
15 事業所が近いこと。		1.1	12

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371403094	オーネスト波の花指定居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	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	4.6	4.1	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.8	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.8	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.6	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.8	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	5.0	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.7	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.7	4.4
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	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	5.0	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	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。

ご本人や介護支援者に対して、対象者のニーズや状態により対処していけるように心がけていきます。また、今後も介護サービスの必要な方に対しては、介護保険の仕組みを分かりやすく説明していきます。適切なサービスや介護保険外のサービスの活用についても説明を丁寧に来れるようにしていきます。本人の希望する生活に、少しでも近づけられるように提案したり、一緒に考えていきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	20.7	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		8.1	4
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		0.0	12
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.4	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.9	6
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		1.5	11
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	4	0.0	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.0	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		5.9	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.2	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	4.4	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	15.6	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	22.2	1
15 事業所が近いこと。		0.0	12

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371403268	居宅介護支援事業所「やまゆり」

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	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	4.6	4.1	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.7	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	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	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	24.8%	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。

今回の評果では、苦情受付窓口についての説明と個人情報の取り扱いに関する説明に対する評価が他の設問と比較して若干低いことがわかりました。今後は、契約の時により丁寧に説明することを心掛けていきます。ご利用者やご家族がケアマネジャーに対して大切と思うことは、信頼して何でも相談できることというご意見をたくさんいただきました。今後もご利用者やご家族に信頼され、ご利用者の望む生活に少しでも近づく支援ができるよう、やまゆりの職員一同精進してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	22.8	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	5	6.5	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.8	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	3.1	12
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.1	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		5.9	7
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.4	9
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.3	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	9.3	3
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.5	5
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.4	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		2.2	14
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	19.4	2
15 事業所が近いこと。		3.4	9

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

事業者番号	事業者名
2371403649	ケアマネハウス ライフケア有松

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	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	4.6	4.5	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.3	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	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	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

ご利用者様そしてご家族様とよく話し、望む生活に近づくことができるよう状況に応じた選択できる提案を行なって参ります。ケアマネジャーに相談しやすい雰囲気作りや信頼感を持っていただけるよう、個別に取り組んでいきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	22.7	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.2	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.5	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		10.0	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.2	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	12.6	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.9	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.9	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	7.8	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.9	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	4.5	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		1.6	13
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	15.9	2
15 事業所が近いこと。		1.3	14

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371403821	あくとケア みどり

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	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	4.6	4.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.2	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.9	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.0	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.1	4.4
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	4.0	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	29.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>今まで、ご利用者様や介護者様、ご家族の立場になり、ご本人たちの希望や意向に沿った形で、支援、提案をして対応してきました。今後も、その姿勢を崩さず、ご利用者様、ご家族様の思いを傾聴し、安心した生活ができるようにサポートしていきたいと思っております。</p>
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		13.9	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		10.0	3
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.3	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.1	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	5	7.5	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.4	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	9.2	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.2	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.7	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	9.5	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.0	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	1.1	14
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.4	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	18.9	1
15 事業所が近いこと。		1.7	12

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371500014	快適ライフセンター

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.3
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	4.6	3.8	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.3	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.9	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.3	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.3	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.1	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	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.2	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	3.9	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

ご利用者様には毎年顕著な評価を頂き感謝申し上げます。今回は「苦情受付窓口についての説明はわかりやすかったか」の設問に評価が乖離しておりました。毎年、契約時の説明はわかり易く時間をかけ行うよう力を注いで参りましたが今後は更に工夫が必要と認識し、今まで以上に努力して参りたいと思っております。また自由記載欄におきましては多くの方々から心温まるお言葉、そして今後検討が必要なコメントを頂きました。新しい職員も増え、個々の対応や能力に差が生じない様、職員全員で事例検討、社内研修を定期的で開催し利用者様に最良の支援の提案ができると共に互いの能力を引き上げ、レベルと質の向上に繋がる様、今後も邁進して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	13.7	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		8.8	3
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.4	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.8	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.8	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.0	14
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	5.4	9
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		4.1	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.9	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	7.8	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.9	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	2	8.0	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.3	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	3	18.1	1
15 事業所が近いこと。		0.0	15

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371500048	名東区介護保険事業所

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.9	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	4.6	4.1	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.1	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.9	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.4	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.3	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.6	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.3	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.4
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	4.2	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	12.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

お客様やご家族様から貴重なご意見をいただきありがとうございました。またご家族様の声に耳を傾けることや必要な情報を伝えることを事業所として行い信頼を得ることができるよう誠意ある対応に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	19.3	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		0.0	14
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.4	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		11.5	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.3	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	7.1	7
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.9	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.8	5
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	4.1	9
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	1.9	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		7.1	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.2	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	17.8	2
15 事業所が近いこと。		2.6	11

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371500063	医療法人香徳会 いだか居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.4	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	4.6	4.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.4	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.1	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.2	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.2	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	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.3	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.4	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

自社結果が全体平均に近い結果となっていた。前年度まではかなりかけ離れた数値となっており、少しずつ質の向上ができていないのではないかと感じます。設問2の数値が低かったため説明を強化していきます。また自由コメントでは対応が遅いということとサービス事業者への不満が記載されていたため、それぞれが自分自身に言われたことと肝に銘じ、早い対応を心がけることとサービス事業者との連携強化を図っていきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	12.4	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		0.3	14
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.0	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.2	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。	1	5.1	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	4	2.4	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		9.4	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		6.2	7
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.3	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		12.7	2
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	2.4	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.7	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	11.1	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		18.9	1
15 事業所が近いこと。		0.0	15

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371500105	名東総合ケアセンター

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	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	4.6	4.3	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	3.9	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.9	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.8	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	5.0	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.7	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.4
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	4.6	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	9.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	75.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

事業者自己評価、ユーザー評価の点数ともに全体平均を上回っていた。しかし、ケアプランに位置付ける居宅サービス事業所について、介護保険サービスはどこの事業者を使っても良いということについての説明ができていないという指摘が2件もあり、契約時のみではなくケアプラン更新時にも繰り返し説明をしていく必要があると感じました。今回の評価結果を真摯に受け止め、より良いサービスが提供できるように改善に取り組んでまいります。貴重なご意見ありがとうございました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		16.2	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.2	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.2	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	3	13.3	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.8	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	13.8	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.3	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.8	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	7.6	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.0	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	1.4	13
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		5.7	8
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	13.3	3
15 事業所が近いこと。		3.3	11

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371500121	極楽苑居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.4	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	4.6	4.2	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.5	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.3	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.3	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	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	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	67	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	94.4%	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	56	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.6%	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。

ご利用者の皆様方が重要視している項目は当事業者の思いと大きな違いはなく安堵すると共に、別居されているご家族様に対して説明が不足している点については今後の課題と反省しております。今後は今まで以上に分かりやすい丁寧な説明を心掛け、「希望される生活」を目指すプラン作成が出来るよう配慮致します。介護に対する思いは状況等に応じ変化や迷いが生じると思います。その揺れ動く思いに寄り添い、どのように支援させていただけば希望する生活に近づく事が出来るのか、ご利用者やご家族様と一緒に考えさせていただきたいと思っております。今後も皆様方からの「思い」を受け止め、安心して生活していただけるよう努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	4	15.9	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.5	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.8	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.1	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.6	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。	5	10.6	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.1	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.7	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	8.2	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.9	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.5	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	1	10.8	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	18.1	1
15 事業所が近いこと。		3.2	12

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371500147	名東パラダイス居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.4	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	4.6	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.3	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.1	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.9	4.3	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	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	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.4	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

・新規の方にも安心感を持っていただけるようなサービス導入ができていますと実感できた ・地域資源の活用など介護保険の対象とならないサービスの利用などを積極的にプランに組みこんでいく ・利用者や介護者にとって安心感や信頼感のある対応をしていくことはもちろんのこと、個人を尊重し、自立支援を念頭に置き、希望した生活をめざすケアプランの作成をしていく

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		14.1	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		0.0	14
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		1.6	13
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.5	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	8.2	7
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.6	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	4	2.4	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.7	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	8.6	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.5	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	2	9.8	4
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		12.5	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	14.1	1
15 事業所が近いこと。		2.4	11

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371500212	いのこし居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.9	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	4.6	4.5	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.8	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.7	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	4.6	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.8	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	5.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.8	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.8	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	4.1	4.8	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.8	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.9	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見・ご感想ありがとうございました。
また、全体的に自己評価よりもユーザー様の評価が高く、大変うれしく思います。
より良いサービス向上のためスタッフと共有し、御利用者様・御家族様には
より一層満足のあるサービスを提供できるように改善していきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	18.7	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.3	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.3	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	2	4.0	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		9.3	3
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.0	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		4.0	9
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3	5.3	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	0.0	14
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	5.3	7
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		7.3	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.7	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		20.0	1
15 事業所が近いこと。		2.7	13

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371500261	在宅看護センター愛居宅介護支援事業所名東

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	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	4.6	4.4	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.1	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.7	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.1	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.1	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	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.9	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

介護保険の対象にならないサービスについての説明に関する点数が低いことを、客観的に確認することができませんでした。介護保険の対象サービスの説明や調整だけでなく、介護保険の対象にならないサービスも効果的に組み込み、利用者様の生活目標を達成できるようケアプラン作成に努めてまいります。また、自由記載欄にお褒めの言葉を多く頂けたことは今後の励みになりました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	5	18.1	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		8.2	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.4	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		9.1	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.5	7
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	14.2	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.9	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3	1.3	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	10.3	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.3	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.9	12
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		6.5	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	16.4	2
15 事業所が近いこと。		0.0	14

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371500378	香南パラダイス居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.5	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	4.6	4.1	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.2	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	5.0	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.9	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.9	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.9	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.1	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	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	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.8	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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。

概ねよい評価をいただきました。契約時に説明が必要な事項について、今一度「わかりやすさ」を追求した説明方法を心がけていきます。自由記載欄にもあたたかいお言葉や、新しいご意見もいただいています。時代に合わせたニーズも受け止め、ご本人、ご家族にとってよりよい支援方法を実践していきます。ユーザー全体の方が絶対的に求めている「安心感と信頼感」「個人の尊重と希望した生活を目指すケアプラン」を提供できるように、現状に甘んじることなく研鑽に努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	14.4	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.6	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		1.0	13
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.7	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	4	5.6	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		6.7	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.1	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	9.7	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.5	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	5.1	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		10.3	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	23.1	1
15 事業所が近いこと。		6.2	7

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371500451	株式会社名東介護センター介護相談室

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	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	4.6	4.4	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.1	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.0	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.4
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	4.0	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.4	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	35	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	29.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	74.3%	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。

全体的な結果としてはとても良かったのですが、医療系の職種の方との情報提供や連携などに対する対応が満足されてないと言う事が今回の評価で分かりました。今後、もっと医療系職種の方との連携を深め、利用者の方々に安心して出来る対応を心掛けていきたいです。また、自由記載連のコメントで、毎月ケアマネが訪問する事を面倒と感じられている方や、本人抜きで家族のみでの面談をお願いしたい等のご希望がありました。出来る限り、ご希望に添えるような形で対応出来るよう検討していきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	15.2	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.3	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		1.6	13
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.3	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		10.1	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.8	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	8.4	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.6	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.8	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	4.3	8
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.3	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.3	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	8.4	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	21.7	1
15 事業所が近いこと。		5.7	7

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371500709	居宅介護支援事業所オリーブ名古屋

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	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	4.6	4.5	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.5	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.8	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	5.0	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	5.0	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.8	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.8	4.4
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	4.9	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.8	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.9	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.9	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	46.2%	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	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。

契約時の説明において、特に苦情受付窓口やサービス事業者選択の自由等について丁寧に説明していきます。介護保険外サービスについては課題分析の下、必要に応じて適宜提案・情報提供していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		11.7	4
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.4	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.8	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.1	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。	3	7.3	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.6	15
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		10.1	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.7	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.1	13
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	14.5	2
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	4.5	7
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.5	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	2	12.3	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	20.1	1
15 事業所が近いこと。		4.5	7

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371501103	星ヶ丘アメニティクラブ居宅介護支援事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.8	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	4.6	5.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.9	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.3	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.8	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.3	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.2	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.5	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	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.3	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.3	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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。

ユーザー評価にご協力いただきました皆様、ありがとうございました。この結果を参考にご利用者様のご意見、ご要望を踏まえたサービス提供を心掛けてまいります。今回の評価結果から介護保険の対象にならないサービスについての説明が不十分であると感じていらっしゃる事がわかりました。介護保険のサービスだけではなく、それ以外の実費サービスや地域の社会資源について、わかりやすい言葉で丁寧に説明を行うよう努力してまいります。これからも、御本人だけでなく御家族への心のケアも含めて、安心・信頼感を持っていただけるよう、またサービス事業所からも信頼を得られるよう、日々、精進してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	25.3	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.6	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.6	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.8	10
5 介護保険など制度をよく知っていること。	3	14.2	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.0	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。	5	10.2	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.8	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		4.0	7
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.4	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.0	13
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	6.2	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	22.7	2
15 事業所が近いこと。		2.2	9

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

事業者番号	事業者名
2371501475	ケアプランまえだ

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
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などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	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	4.6	4.0	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.2	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.4	4.2	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.4	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.8	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	4.1	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.3	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.1	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.6	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.4	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.0	4.4
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	4.3	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	3.9	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.7	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	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。

契約時にお伝えしている事もこのようなアンケート時に記載は把握出来ていない事がよく分かりました。毎回の訪問まではいかなくても随時説明を行っていきます。苦情相談窓口の場所や電話番号が記載されている箇所や介護保険の対象にならないサービスなど。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	14.5	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		12.1	3
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		1.8	12
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	5	10.3	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.6	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	15.8	1
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.0	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	14
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		6.7	8
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	2.4	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		7.3	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		9.1	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		11.5	4
15 事業所が近いこと。	1	1.8	12

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371502044	かざぐるま居宅介護支援事業所

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	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	4.6	4.3	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	3.9	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.0	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.3	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	3.9	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.4	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.6	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.6	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	4.1	4.7	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.3	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

今回、設問5と設問11において、事業者評価との点数の差が大きい部分がありました。設問5の「介護保険サービスの選択自由の説明」については、当事業所が有料老人ホームに併設していることや、施設内での介護保険サービス利用という点で誤解を招く場合も想定されるので、自由選択できることを強調して説明をするよう心がけていきます。設問11の「サービス担当者会議においてご利用者やご家族の意見を聞く」ことについては、十分に配慮していたつもりですが、今後は今まで以上に気持ちに寄り添うような話し合いの場にてできるよう意識して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	25.2	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.4	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		11.1	3
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.6	11
5 介護保険など制度をよく知っていること。		3.2	10
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	4	3.5	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		7.0	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	3	2.6	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.6	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		8.8	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.6	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.1	15
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	5.0	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	14.7	2
15 事業所が近いこと。		4.4	7

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371503323	ケアプラン ラフ

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.6	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	4.6	4.7	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.6	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.9	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	5.0	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.9	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.5	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	5.0	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	5.0	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	5.0	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	5.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.9	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.9	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.8	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	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.9	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.9	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	5.0	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
1	17.0	2
	0.0	10
2	14.0	4
	0.0	10
4	16.0	3
	4.0	8
	6.0	7
	0.0	10
	3.0	9
5	19.0	1
	0.0	10
	0.0	10
	9.0	6
3	12.0	5
	0.0	10

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371503448	ケアプランよもぎ

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	-	4.3
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	4.6	-	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	-	4.3
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	4.3	-	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	-	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	-	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	-	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	-	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	1	4.4	-	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	-	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	-	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	-	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	-	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	-	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	-	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	-	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	-	4.4
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
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	-	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	-	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3		4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	24.8	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.8	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	4	3.7	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		4.8	6
5 介護保険など制度をよく知っていること。		1.1	14
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.2	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.1	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.7	15
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3	4.4	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	12.6	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.9	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.7	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		6.7	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	16.3	2
15 事業所が近いこと。		4.1	9

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

事業者番号	事業者名
2371600012	スマイルケアサービス

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	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	4.6	4.2	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.0	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.3	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	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	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.9	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.1	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.4	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

利用者の意見・評価の結果を真摯に受け止め今後の業務改善 サービス向上に努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
1	15.8	2
	3.5	11
5	10.5	3
	4.2	9
	7.4	5
	3.2	12
	10.2	4
	0.0	15
	6.7	6
4	6.0	7
	0.7	14
	3.2	12
2	4.6	8
3	20.0	1
	4.2	9

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

事業者番号	事業者名
2371600038	天白区介護保険事業所

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.1	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	4.6	3.8	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.0	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.0	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.7	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.0	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.1	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.3	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.4
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	4.1	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.0	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.3	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	14.0%	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。

貴重なご意見を賜り、ありがとうございます。全体的に良い評価をいただき励みになります。苦情受付窓口や保険外サービスについての説明はお客様や同居ご家族様の評価が上がり、昨年からの改善が見える形となったことをうれしく思います。今後もお客様ご家族様の思いを尊重し、さらに信頼される事業所をめざしてまいります。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 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	13.6	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		8.8	4
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.9	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.5	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	8.5	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.5	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	11.5	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.9	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.6	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	7.7	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.5	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.0	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		4.8	9
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	18.1	1
15 事業所が近いこと。		1.1	14

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371600046	名古屋市天白区ケアマネージメントセンター

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	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？	5	4.6	3.9	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.1	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.6	4.4
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	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約や重要事項やその他の説明全般について、ご理解いただけるよう必要時にわかりやすい説明ができるように致します。引き続き、ご利用者・ご家族様のご希望を傾聴し迅速に対応することで信頼が得られるよう努めてまいります。ご利用者様やご家族、事業所などとの連携や調整、最新の制度の把握や地域の様々なサービスの情報収集に努め、希望する生活の実現に向けて適切にマネジメントを実践してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	18.1	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.5	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	3	3.5	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.5	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.8	6
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		6.8	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.5	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.8	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	14.1	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.8	6
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.3	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	11.1	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	21.1	1
15 事業所が近いこと。		1.3	13

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371600103	社会福祉法人聖霊会聖霊居宅介護支援事業所

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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	4	4.5	4.7	4.3
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.7	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	4.6	4.4	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.1	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.9	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.8	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.8	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.7	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	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	4.1	4.5	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.5	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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。

当事業所は老人保健施設併設のケアマネジャー常勤1名・非常勤1名の規模の小さな事業所です。特定事業所加算も算定対象ではありませんがいきいき相談室の委託も受けており地域の皆様の支援も担っております。1年前にケアマネの入れ替わりがあり現在は経験15年の主任ケアマネとまだ経験の浅い非常勤ケアマネで業務を行っております。まだまだ至らない点多々あると思いますが、日々ご利用者様の生活を支え介護者様の負担や不安を少しでも減らすことができますように、法人の理念である「愛と奉仕」の精神で誠意をもって仕事に取り組んでまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	16.2	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.7	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.2	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.3	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.9	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.2	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。	4	10.9	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.6	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.3	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		8.8	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	4.7	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.2	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	2	10.9	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	22.1	1
15 事業所が近いこと。		0.9	13

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371600186	居宅介護支援事業所高坂苑

事業者自己
評価
自
社
結
果
全
体
平
均
ユーザー
(利用者)
評価
自
社
結
果
全
体
平
均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.0	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？	4	4.6	4.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.9	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	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	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.4	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	19.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

契約時の重要事項や名古屋市の相談窓口などの説明がわかりにくかったように思います。今後、説明する際には、わかりやすく、簡潔に話をするようにまいります。介護保険外のサービスについても、ケアマネがもっと情報収集して、利用者様に安心して納得のいくサービスの提供ができるようにしていきたいと思います。アセスメント・モニタリングをしっかり行い、サービスの継続の必要性などを把握してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	18.9	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.5	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.0	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.2	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		8.1	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.9	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	8.1	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.4	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.2	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	9.6	4
11 個人情報などを絶対に外にもらさないこと。		1.9	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.7	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	10.3	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	16.7	2
15 事業所が近いこと。		3.3	10

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371600194	八事苑

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	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？	5	4.6	4.4	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.5	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	3.9	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.6	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	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

ご利用者様の多くのお言葉を頂き誠にありがとうございました。この程の結果を参考に「苦情受付窓口についての説明」「介護保険の対象とならないサービスの説明」については、ご利用者様へ適宜確認して丁寧な分かりやすい説明を行って参ります。また、「急なサービス変更の対応」「個人を尊重し、希望した生活を目指すプランを作成」については、ご利用者様やご家族様に寄り添って、信頼いただける支援となるよう今後もケアマネジャーの質の向上に努力して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		11.2	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.9	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.3	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.2	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		10.3	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.5	7
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	8.8	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.7	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	3.9	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	4.5	7
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.5	7
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.7	13
13 急なサービス変更に対応してくれること。	3	11.5	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	19.7	1
15 事業所が近いこと。		3.0	12

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371601077	居宅介護支援事業所 井の森

事業者自己
評価
自
社
結
果
全
体
平
均
ユーザー
(利用者)
評価
自
社
結
果
全
体
平
均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	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	4.6	4.2	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.0	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.4
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	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.6	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	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	36.1%	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	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。

毎年、名古屋市介護サービスのユーザー評価に参加させて頂いております。参加させて頂いたことで、ご本人様・ご家族様の思いを確認することができました。問2「苦情受付窓口、市役所、国民保険団体連合会などについての説明は分かりやすかったですか？」の問いに、利用者4.0、同居の家族4.1との評価でしたので、今後は、分かりやすい説明ができるように配慮していきます。事業者と利用者の意識の差において②の認知症の方に対応したケアプランの作成ができること⑤の介護保険など制度をよく知っていることが、ユーザー順位が3位、4位と高く、専門的な知識を必要とされていることを意識して自己研鑽に努めより良い事業所を目指します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	12.3	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		11.3	3
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.3	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.7	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		10.0	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.7	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	4.7	8
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.0	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.0	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	9.7	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.7	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.0	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	10.0	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	20.7	1
15 事業所が近いこと。		0.0	15

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371602018	しらゆりケアプラン事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	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	4.6	3.6	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.0	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.5	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	4.4	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.3	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.4	4.4
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	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.4	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.4	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	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	18.3%	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	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。

- 1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。
- 2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。
- 3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。
- 4 看取りのケアプランを作成してくれること。
- 5 介護保険など制度をよく知っていること。
- 6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。
- 7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。
- 11 個人情報絶対に外にもらさないこと。
- 12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。
- 14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
- 15 事業所が近いこと。

事業者	利用者%	利用者順位
1	15.6	1
	3.9	9
	11.7	3
	2.2	12
3	4.4	8
	2.8	11
	8.3	7
	1.7	13
	8.9	6
	9.4	5
2	1.7	13
4	3.9	9
	10.0	4
5	13.9	2
	1.7	13

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371602562	ケアマネハウス ライフケア相生

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
 ※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.3
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	4.6	3.7	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.6	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	3.9	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.4	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.4	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.1	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	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	4.0	4.3	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.1	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	48.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

今回の貴重なご意見を踏まえて、従事する職員のスキル向上につながる研修の機会を持ちながら、専門職としての知見を持ってサービスの質の向上をよりすすめてまいります。状況・環境に合わせた自宅での生活を納得したものにするため、地域の専門職とのなお一層の情報連携に努め、ご利用者の暮らしの構築に貢献できるサービス提供を目指してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	15.9	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		8.9	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.8	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.5	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	2	4.9	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	3	5.4	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		10.0	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		4.3	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.2	14
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		11.9	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.2	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	5.9	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		5.7	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	14.9	2
15 事業所が近いこと。		2.4	13

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371603313	ケアプラン もっこす

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
 ※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.7	4.3
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	4.6	4.5	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.7	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.3	4.0
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.8	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.9	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.8	4.5
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.8	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.9	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	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	4.1	4.6	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.4	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4
問21 (今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.7	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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。

頂きました評価と意見を真摯に受け止め、今後のケアマネジメントに反映できるよう努力していきたいと思えます。評価結果より説明の難しさを改めて感じているため、契約書・個人情報・サービス内容等についてより一層、丁寧かつわかりやすく説明していくよう努めます。初回だけではなく定期的な説明をすることで理解を深めてもらえる事とより分かりやすい説明方法(補足文書や口頭の仕方)で対応します。これからもご利用者・ご家族の皆様が安心し満足のゆく在宅生活を送れるようきめ細やかな対応を心がけます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		17.1	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.7	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		10.0	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.4	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	5	3.5	11
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.1	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	9.2	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.8	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.6	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	10.3	3
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.6	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.2	12
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	7.0	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	16.3	2
15 事業所が近いこと。		0.3	15

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371603479	ケアプランセンターみかん

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	3.8	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	4.6	3.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.3	4.4	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.4	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.8	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	4.0	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.9	4.5	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.5	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.3	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしていますか？	2	4.0	4.0	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	2	3.9	3.8	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	2	4.0	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	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.6	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.3	4.0	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	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	57.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	33.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

評価に対するご回答いただけた利用者数が少ない事やご本人様が回答困難なケースもあり、主にご家族からの回答となりました。ご本人様の意向を大切にご家族と一緒に支援を検討できるよう改善努力してまいります。またお一人で不安を抱えて過ごされている方も多くいらっしゃいます。望む暮らしのあり方をご本人様と一緒に実現できるよう努力したいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	24.0	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		0.0	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.7	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。	2	2.7	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		12.0	3
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		9.3	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	1	8.0	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		1.3	10
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	1.3	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		10.7	4
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.0	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	20.0	2
15 事業所が近いこと。		0.0	12

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371603578	サンスマイル

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	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	4.6	4.4	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.7	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.9	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.4
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	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21	(今年度設問)ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.3	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

介護保険の対象にならないサービスについての説明がご利用者様にとって不十分であることが明確にわかりました。契約やモニタリング時には保険外のサービスについての説明を十分に行っていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

- 1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。
- 2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。
- 3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。
- 4 看取りのケアプランを作成してくれること。
- 5 介護保険など制度をよく知っていること。
- 6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。
- 7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。
- 11 個人情報絶対に外にもらさないこと。
- 12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。
- 14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
- 15 事業所が近いこと。

事業者	利用者%	利用者順位
2	18.9	2
	3.4	9
5	7.6	5
	0.0	15
	2.8	12
3	0.6	14
	7.3	6
	1.1	13
	6.5	7
	9.6	3
4	3.1	11
	3.4	9
	9.3	4
1	22.3	1
	4.0	8