

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370100022	千種区介護保険事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

3	4.1	4.1	4.3
3	4.2	4.2	4.0
3	4.3	4.1	4.2
4	4.3	4.6	4.5
4	4.2	4.3	4.4
4	4.5	4.4	4.4
5	4.5	4.5	4.4
5	4.5	4.5	4.5
4	4.2	5.0	4.7
4	4.1	4.8	4.6
4	4.1	4.9	4.6
4	4.0	4.4	4.3
4	4.1	4.7	4.5
4	4.2	4.7	4.6
4	3.9	4.6	4.5
4	4.1	4.5	4.4
4	4.1	4.5	4.5
4	4.0	4.5	4.4
4	4.0	4.3	4.3
4	4.1	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

利用者へのヘルパーの対応は、大変満足頂いている。今後も、ヘルパーへの指導や研修、困り事への相談、事故対応やヒヤリハット事例への素早い対応や支援について、事業所全体で取り組んでいく。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	20.5	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.5	10
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.4	13
4 事業所の知名度が高いこと。		1.3	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.3	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.2	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	0.4	13
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	7.1	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.6	8
10 利用料金が適正なこと。		6.3	7
11 サービス内容が充実していること。		10.5	3
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	9.6	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		9.2	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	22.2	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370102713	ヘルパーステーションとわの森

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.1	4.3	4.3
4	4.2	3.8	4.0
4	4.3	4.4	4.2
4	4.3	4.3	4.5
4	4.2	4.3	4.4
4	4.5	4.2	4.4
4	4.5	4.1	4.4
4	4.5	4.2	4.5
4	4.2	4.4	4.7
4	4.1	4.3	4.6
4	4.1	4.4	4.6
4	4.0	4.0	4.3
4	4.1	4.1	4.5
4	4.2	4.3	4.6
4	3.9	4.2	4.5
4	4.1	4.3	4.4
4	4.1	4.1	4.5
4	4.0	4.3	4.4
4	4.0	4.2	4.3
4	4.1	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	60.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回、皆様から頂いたご意見を真摯に受け止め、ご利用者様お一人お一人に合ったお声掛けを行い方をスタッフ一同で改めて考え、指導していきます。また、ご利用者様のご要望に対し、しっかりと向き合い、丁寧な介助を提供できるよう、改めてスタッフの接遇面を見直し、指導していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	8.9	5
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		6.1	8
3 口コミで評判が良いと言われること。		3.9	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		9.5	4
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.1	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.8	12
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	12.3	2
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
10 利用料金が適正なこと。		8.9	5
11 サービス内容が充実していること。	4	11.7	3
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	5.6	10
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		8.4	7
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	15.6	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370103208	ヘルパーステーション 縁の森

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

ご指摘いただいた内容をミーティング内で共有し、研修やOJTでの教育を行って改善してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	12.0	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.3	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.3	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.6	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	4	0.9	13
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.4	8
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		13.3	2
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.4	8
10 利用料金が適正なこと。		12.9	3
11 サービス内容が充実していること。	2	10.7	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	9.3	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.2	7
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	19.6	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370103224	サラダ・ケア

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.1	4.1	4.3
5	4.2	4.1	4.0
5	4.3	4.2	4.2
5	4.3	4.1	4.5
4	4.2	3.7	4.4
5	4.5	3.7	4.4
5	4.5	3.7	4.4
5	4.5	4.3	4.5
4	4.2	4.4	4.7
4	4.1	3.9	4.6
4	4.1	4.1	4.6
4	4.0	3.7	4.3
4	4.1	4.1	4.5
4	4.2	4.4	4.6
5	3.9	4.2	4.5
5	4.1	3.8	4.4
5	4.1	3.7	4.5
4	4.0	3.6	4.4
4	4.0	3.4	4.3
4	4.1	3.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	52.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

- 1

サービスを受ける事によって生活が向上すること。
- 2

早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。
- 3

口こみで評判が良いと言われること。
- 4

事業所の知名度が高いこと。
- 5

契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 6

サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。
- 7

個人情報絶対に外にもらさないこと。
- 8

不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。
- 9

土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。
- 10

利用料金が適正なこと。
- 11

サービス内容が充実していること。
- 12

居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。
- 13

ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。
- 14

ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。

事業者	利用者 %	利用者 順位
1	25.3	1
	1.3	11
	1.0	13
	1.3	11
4	5.5	6
	2.6	10
	5.5	6
	8.8	5
	1.0	13
	4.5	9
5	9.7	4
	5.2	8
2	12.3	3
3	15.9	2

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370103554	ケアコール千種

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.1	4.4	4.3
4	4.2	4.4	4.0
3	4.3	4.7	4.2
5	4.3	4.4	4.5
4	4.2	4.4	4.4
4	4.5	4.4	4.4
4	4.5	4.4	4.4
4	4.5	4.1	4.5
4	4.2	4.5	4.7
3	4.1	4.4	4.6
3	4.1	4.2	4.6
4	4.0	4.2	4.3
4	4.1	4.2	4.5
4	4.2	4.2	4.6
3	3.9	4.5	4.5
3	4.1	4.2	4.4
3	4.1	4.3	4.5
4	4.0	4.2	4.4
3	4.0	4.2	4.3
3	4.1	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	115.4%	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	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。

データ分析に当たり、こちらからのサービス提供についての項目が、若干低く弱いところかなと思いました。利用者様のニーズに合わせた訪問サービス、状態変化に合わせての変更なども、迅速に取り入れていきたいです。ヘルパー自身の評価も、考えさせられる意見もありましたが、すべてのスタッフではなく、一人でも(言葉遣い等)悪い評価があると、全体責任となるため、すべてのスタッフに、指導、アドバイスをしていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	14.1	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		9.8	5
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	3.9	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.8	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	3.1	11
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		12.9	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.1	7
10 利用料金が適正なこと。		5.9	9
11 サービス内容が充実していること。	5	13.3	2
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		7.1	7
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		2.4	12
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	12.5	4

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370200020	東区介護保険事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.1	4.3	4.3
4	4.2	4.3	4.0
4	4.3	4.4	4.2
4	4.3	4.6	4.5
4	4.2	4.4	4.4
5	4.5	4.7	4.4
5	4.5	4.5	4.4
5	4.5	4.7	4.5
4	4.2	4.9	4.7
4	4.1	4.9	4.6
4	4.1	4.9	4.6
4	4.0	4.5	4.3
4	4.1	4.8	4.5
4	4.2	4.9	4.6
4	3.9	4.7	4.5
4	4.1	4.5	4.4
4	4.1	4.6	4.5
4	4.0	4.5	4.4
4	4.0	4.4	4.3
4	4.1	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	16.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	92.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価では、全体的に高評価でユーザーが事業所を上回る結果でした。ユーザーが軽度者の割合が大きく、本人自身が評価記入を行っていました。重要性では、安心感、信頼感は勿論のこと、ケアマネジャーとの連携が十分にとれていることを、ユーザーが大切に感じていることが伺えました。また土日、早朝、夜間の対応や生活時間帯に合わせたサービス調整を望まれているとのご意見もありました。評価結果を踏まえて、ユーザーが日頃サービスに対して感じていることを尊重して、事業所として要望に応じていけるよう職員の教育、研修、サービス調整の幅を広げられるよう体制作りに努めていきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	17.9	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.4	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.4	13
4 事業所の知名度が高いこと。		5.0	8
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.9	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	4	7.5	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.3	9
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.5	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.2	10
10 利用料金が適正なこと。		2.2	12
11 サービス内容が充実していること。	5	5.7	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.2	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	14.3	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.3	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370200046	あい介護センター

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.1	4.3	4.3
4	4.2	4.3	4.0
5	4.3	4.3	4.2
5	4.3	4.9	4.5
5	4.2	4.8	4.4
4	4.5	4.8	4.4
4	4.5	4.8	4.4
4	4.5	5.0	4.5
4	4.2	4.9	4.7
4	4.1	4.9	4.6
4	4.1	5.0	4.6
4	4.0	4.7	4.3
4	4.1	4.9	4.5
4	4.2	5.0	4.6
4	3.9	4.6	4.5
4	4.1	4.8	4.4
4	4.1	4.7	4.5
4	4.0	4.8	4.4
4	4.0	4.7	4.3
4	4.1	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	26.7%	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	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。

大変貴重なご意見をいただきありがとうございました。契約書等の説明などで不十分な点があることを反省し、今後、丁寧に分かりやすく説明を心掛けて努めます。これからも限られた時間の中で、ご利用者様とのコミュニケーションを大切にし、満足していただけるサービスの提供につなげたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		17.0	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.1	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.2	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5	0.5	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		11.0	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		12.6	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	3	5.5	8
10 利用料金が適正なこと。		4.4	9
11 サービス内容が充実していること。		2.2	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	8.2	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	1	9.9	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	19.2	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370201754	ケアコール

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

5	4.1	4.4	4.3
5	4.2	4.2	4.0
5	4.3	4.7	4.2
4	4.3	4.4	4.5
5	4.2	4.3	4.4
4	4.5	4.6	4.4
5	4.5	4.5	4.4
4	4.5	4.5	4.5
5	4.2	4.7	4.7
5	4.1	4.7	4.6
4	4.1	4.5	4.6
4	4.0	4.2	4.3
4	4.1	4.5	4.5
4	4.2	4.6	4.6
4	3.9	4.7	4.5
4	4.1	4.5	4.4
4	4.1	4.5	4.5
4	4.0	4.6	4.4
3	4.0	4.1	4.3
4	4.1	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	96.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

契約時に契約書の説明や重要事項説明書等に関する説明。苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会)など公的窓口の説明を行ってきたが、今回のアンケートにて若干名の方が説明不足であると感じておられたので、わかりやすくお伝えが出来るように努めていきたいと思います。また、自立支援に向けた適切な対応サービスに関してもご本人の体調等に合わせ快適なサービスを送る事が出来るように見直していきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		12.4	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		12.4	2
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	12
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.8	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	2.5	11
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	3.5	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.9	6
10 利用料金が適正なこと。		6.0	7
11 サービス内容が充実していること。		10.8	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	5.4	8
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	10.5	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.8	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370300069	北区介護保険事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

5	4.1	4.3	4.3
5	4.2	3.7	4.0
5	4.3	3.9	4.2
4	4.3	4.4	4.5
4	4.2	4.1	4.4
5	4.5	4.7	4.4
4	4.5	4.6	4.4
4	4.5	4.2	4.5
4	4.2	4.9	4.7
4	4.1	4.9	4.6
4	4.1	4.7	4.6
4	4.0	4.2	4.3
4	4.1	4.7	4.5
4	4.2	4.6	4.6
4	3.9	4.6	4.5
4	4.1	4.5	4.4
4	4.1	4.5	4.5
4	4.0	4.4	4.4
4	4.0	4.2	4.3
4	4.1	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

お客様、ご家族様より多くの貴重な意見をいただきありがとうございます。また、自由記載では温かい言葉や要望をありがとうございます。評価結果よりお客様がサービス提供責任者やヘルパーに安心感・信頼感を重要に考えている事がわかりました。またケアマネジャーとの連携を十分に取れている事も同様に考えている事もわかりました。問2の改善策ですが、より一層丁寧な説明を心掛けていく事、問8・問12について専門職としての技術などの自己研鑽や研修を実施していきたいと思ひます。皆様に選ばれる事業所となれるよう、職員一同努力してまいります。引き続き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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	22.7	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		4.0	9
3 口コミで評判が良いと言われること。		3.3	10
4 事業所の知名度が高いこと。		2.3	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.4	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5	9.0	4
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.0	11
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.0	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.7	13
10 利用料金が適正なこと。		5.4	7
11 サービス内容が充実していること。		4.7	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	10.0	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	3.0	11
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	16.4	2

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370300143	ハートサービス近藤

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.1	4.2	4.3
4	4.2	4.1	4.0
4	4.3	4.3	4.2
4	4.3	4.5	4.5
4	4.2	4.4	4.4
4	4.5	4.4	4.4
4	4.5	4.5	4.4
4	4.5	4.5	4.5
4	4.2	4.6	4.7
4	4.1	4.6	4.6
4	4.1	4.4	4.6
4	4.0	4.3	4.3
4	4.1	4.6	4.5
4	4.2	4.5	4.6
4	3.9	4.5	4.5
4	4.1	4.4	4.4
4	4.1	4.5	4.5
4	4.0	4.5	4.4
4	4.0	4.4	4.3
4	4.1	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

事業者からのサービス全般について満足していただき、ありがとうございます。なかでも、ヘルパーはご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますかについて、評価を頂きました。これからも、利用者さんに寄り添ったケアを心がけていきたいと思います。対して、ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみ、約束の時間を守ること、ヘルパーが優しく丁寧に接しているか、について、検討が必要であることがわかりました。今後、日ごろの声掛け、社内研修などによって改善していきたいと思っています。そして、契約書や重要事項説明書、苦情対応窓口について、契約時にはもちろん、必要に応じ、丁寧に分かりやすい説明を心がけていきたいと思っています。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	12.9	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.5	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.5	11
4 事業所の知名度が高いこと。		1.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	5.2	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.9	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.2	13
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		11.6	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.7	8
10 利用料金が適正なこと。		3.7	10
11 サービス内容が充実していること。		8.2	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	12.6	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	7.4	7
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.6	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370300150	陽だまりの家訪問介護事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

5	4.1	4.9	4.3
5	4.2	4.6	4.0
5	4.3	4.7	4.2
5	4.3	4.9	4.5
5	4.2	4.9	4.4
5	4.5	4.9	4.4
5	4.5	4.9	4.4
5	4.5	4.8	4.5
5	4.2	4.9	4.7
5	4.1	4.9	4.6
5	4.1	5.0	4.6
5	4.0	4.7	4.3
4	4.1	4.9	4.5
5	4.2	4.9	4.6
5	3.9	4.8	4.5
4	4.1	4.9	4.4
4	4.1	4.8	4.5
5	4.0	4.8	4.4
4	4.0	4.8	4.3
4	4.1	4.9	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

ヘルパーの対応に安心感・信頼感があることが重要ということ、また求められている事が今回の評価結果で改めて認識できました。職員一同、維持向上できるよう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	サービスを受ける事によって生活が向上すること。	16.5	2
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	2.3	11
3	口こみで評判が良いと言われること。	3.0	8
4	事業所の知名度が高いこと。	1.8	13
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3.0	8
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	1.0	14
7	個人情報絶対に外にもらさないこと。	9.8	5
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2.8	10
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	2.3	11
10	利用料金が適正なこと。	6.8	6
11	サービス内容が充実していること。	5.5	7
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	11.3	4
13	ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	11.8	3
14	ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	22.3	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370300465	快適ライフセンター名北

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

5	4.1	4.3	4.3
5	4.2	4.0	4.0
5	4.3	4.1	4.2
5	4.3	4.4	4.5
5	4.2	4.5	4.4
5	4.5	4.5	4.4
4	4.5	4.5	4.4
5	4.5	4.0	4.5
4	4.2	4.5	4.7
5	4.1	4.4	4.6
3	4.1	4.6	4.6
4	4.0	4.1	4.3
4	4.1	4.3	4.5
4	4.2	4.7	4.6
3	3.9	4.6	4.5
4	4.1	4.3	4.4
4	4.1	4.3	4.5
3	4.0	4.4	4.4
4	4.0	4.4	4.3
4	4.1	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

全体的に評価があがってきており契約関係で利用者様ご本人に伝わっていないことがあるようなので、丁寧に分かりやすく説明するように心掛けて行きたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	15.3	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.3	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.8	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.8	10
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	6.8	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.5	9
10 利用料金が適正なこと。		5.1	8
11 サービス内容が充実していること。		10.2	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	13.6	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	9.6	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.0	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370300572	北医療生協ヘルパーステーション

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.1	4.1	4.3
4	4.2	3.9	4.0
4	4.3	4.1	4.2
4	4.3	4.3	4.5
3	4.2	4.1	4.4
5	4.5	4.2	4.4
5	4.5	3.9	4.4
4	4.5	4.1	4.5
5	4.2	4.4	4.7
4	4.1	4.5	4.6
5	4.1	4.5	4.6
3	4.0	4.0	4.3
4	4.1	4.2	4.5
4	4.2	4.4	4.6
3	3.9	4.2	4.5
4	4.1	4.0	4.4
4	4.1	4.5	4.5
3	4.0	4.3	4.4
4	4.0	4.2	4.3
4	4.1	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

全体的には良い評価をいただいていると思います。ただ、苦情受付窓口の件やケアマネジャーとの情報共有の部分の評価が低いので改善していかなければならないと感じています。苦情受付窓口に関しては重要事項説明書に記載し、契約の際にも説明をしています。訪問時にも何かあればいつでも事務所でもケアマネさんでも相談してほしいと声掛けをしています。ケアマネジャーとの情報共有に関してはタイムラグがある為その改善を考えています
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	16.3	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		4.3	10
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.2	14
4 事業所の知名度が高いこと。		3.7	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.5	13
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5	6.5	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	7.4	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		9.8	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.5	6
10 利用料金が適正なこと。		3.7	11
11 サービス内容が充実していること。		6.5	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	10.8	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.5	9
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	15.4	2

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370301091	エヌ・エス北訪問介護事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.1	4.4	4.3
5	4.2	4.3	4.0
5	4.3	4.4	4.2
5	4.3	4.4	4.5
4	4.2	4.5	4.4
5	4.5	4.6	4.4
5	4.5	4.3	4.4
5	4.5	4.2	4.5
4	4.2	4.7	4.7
4	4.1	4.7	4.6
4	4.1	4.5	4.6
4	4.0	4.3	4.3
4	4.1	4.6	4.5
4	4.2	4.7	4.6
5	3.9	4.5	4.5
4	4.1	4.5	4.4
4	4.1	4.5	4.5
4	4.0	4.3	4.4
4	4.0	4.4	4.3
4	4.1	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

評価結果では、貴重なご意見を頂きました。共通設問については丁寧に行っていますが、ご家族様が中心となる事が多く、時間の経過も伴い記憶が薄れてしまうので再度ご説明を行う事が必要かと思いました。自由記載欄ではサービスにおいて、ご満足を頂けているご感想を頂き職員一同感謝しております。

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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		22.2	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	4	2.1	9
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.1	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.1	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5	1.6	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.9	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		10.1	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	2	1.1	12
10 利用料金が適正なこと。		4.8	7
11 サービス内容が充実していること。		3.7	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		12.2	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	10.1	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.2	2

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370301224	みのり訪問介護センター

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

5	4.1	4.4	4.3
5	4.2	4.1	4.0
5	4.3	4.3	4.2
5	4.3	4.6	4.5
5	4.2	4.5	4.4
5	4.5	4.4	4.4
5	4.5	4.7	4.4
5	4.5	5.0	4.5
5	4.2	4.8	4.7
4	4.1	4.8	4.6
5	4.1	4.4	4.6
5	4.0	4.4	4.3
5	4.1	4.7	4.5
5	4.2	4.9	4.6
4	3.9	4.7	4.5
5	4.1	4.7	4.4
5	4.1	4.7	4.5
5	4.0	4.5	4.4
5	4.0	4.4	4.3
5	4.1	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

利用者評価と事業所評価の結果について、自社の研修時に従業員全員と共有し改善策を講じ、今後のケアに活かしより良い介護に繋げていきたいと考えております

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	21.5	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.7	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	6.2	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		8.5	4
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	7.9	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.3	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.0	9
10 利用料金が適正なこと。		7.9	5
11 サービス内容が充実していること。		11.9	3
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	1.7	11
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		2.8	10
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	18.6	2

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370302297	ヘルパーステーションあい

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

3	4.1	3.9	4.3
4	4.2	3.6	4.0
4	4.3	4.0	4.2
4	4.3	3.8	4.5
3	4.2	3.8	4.4
5	4.5	3.7	4.4
4	4.5	4.3	4.4
5	4.5	3.7	4.5
3	4.2	4.5	4.7
3	4.1	4.4	4.6
2	4.1	4.2	4.6
3	4.0	3.6	4.3
3	4.1	4.2	4.5
3	4.2	4.1	4.6
3	3.9	3.9	4.5
3	4.1	3.9	4.4
3	4.1	4.0	4.5
3	4.0	3.9	4.4
3	4.0	3.9	4.3
3	4.1	3.9	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	39.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約時に契約書や重要事項説明書や苦情受付の窓口などの説明はさせていただいておりますが、評価の結果少し不十分ということを感じました。今後も契約時にしっかりと説明をさせていただき、不明な点はいつでもご連絡をいただける環境を作っていきたいと思っております。ヘルパーには出来る事と出来ない事の線引きが難しく、ご利用者様やご家族様があまり理解されていないことが今回の評価で分かりました。今後も問い合わせが合った際は、説明の仕方を工夫して、どのような理由でヘルパーでは支援が出来兼ねるかを説明していきたいと思っています。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者％	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	17.4	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.4	11
3 口コミで評判が良いと言われること。	3	1.1	12
4 事業所の知名度が高いこと。	4	0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	0.7	13
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.3	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.4	8
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		9.1	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.9	7
10 利用料金が適正なこと。		4.7	9
11 サービス内容が充実していること。		9.4	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.9	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		10.5	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	19.2	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370303469	あいせいケアステーション

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.1	4.1	4.3
4	4.2	3.9	4.0
4	4.3	4.4	4.2
3	4.3	4.7	4.5
4	4.2	4.4	4.4
4	4.5	4.5	4.4
4	4.5	4.5	4.4
3	4.5	4.7	4.5
4	4.2	4.8	4.7
4	4.1	4.8	4.6
4	4.1	4.8	4.6
3	4.0	4.5	4.3
4	4.1	4.5	4.5
4	4.2	4.8	4.6
4	3.9	4.2	4.5
4	4.1	4.3	4.4
4	4.1	4.3	4.5
4	4.0	4.2	4.4
4	4.0	4.1	4.3
4	4.1	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	24.6%	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	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の結果、事業者と利用者の意識の差(重要度)につきまして、概ね乖離はありませんでした。一方で『個人情報絶対に外にももらさないこと』の項目においては思いのほか利用者様の重要度が高く、今後より一層の管理体制を求められている結果として受け止め、対策に努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	15.1	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.1	14
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.8	12
4 事業所の知名度が高いこと。		1.4	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	11.1	3
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.6	11
7 個人情報を絶対に外にももらさないこと。		10.4	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	6.8	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.0	9
10 利用料金が適正なこと。		3.9	10
11 サービス内容が充実していること。		5.4	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	5.7	7
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		8.6	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.1	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370303857	寿満ステーション

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

3	4.1	4.0	4.3
3	4.2	4.0	4.0
3	4.3	4.6	4.2
4	4.3	4.4	4.5
4	4.2	4.5	4.4
5	4.5	3.8	4.4
5	4.5	3.8	4.4
4	4.5	4.6	4.5
4	4.2	4.7	4.7
4	4.1	4.4	4.6
4	4.1	4.5	4.6
4	4.0	4.6	4.3
4	4.1	4.6	4.5
3	4.2	4.6	4.6
3	3.9	4.1	4.5
3	4.1	4.5	4.4
3	4.1	4.8	4.5
4	4.0	4.4	4.4
4	4.0	4.5	4.3
4	4.1	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

利用者の方々がとても良くヘルパーの事を思ってくださっていることがわかり、安心しました。今後も利用者、家族の方々の為にケアを続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。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	17.8	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		5.0	8
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		1.1	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.7	12
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.3	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	2.8	11
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		10.0	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	5	5.0	8
10 利用料金が適正なこと。		7.8	5
11 サービス内容が充実していること。	3	11.7	3
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		5.6	7
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.8	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	20.6	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370304020	あやめケアセンター

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

5	4.1	4.4	4.3
5	4.2	4.3	4.0
5	4.3	4.8	4.2
4	4.3	4.3	4.5
4	4.2	4.1	4.4
5	4.5	4.4	4.4
4	4.5	4.4	4.4
4	4.5	5.0	4.5
3	4.2	4.9	4.7
4	4.1	4.6	4.6
4	4.1	4.4	4.6
5	4.0	4.3	4.3
4	4.1	4.3	4.5
4	4.2	4.4	4.6
4	3.9	4.4	4.5
4	4.1	4.4	4.4
4	4.1	4.7	4.5
4	4.0	4.4	4.4
4	4.0	4.4	4.3
4	4.1	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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。

回収率が約半分という実情をみて、まだまだ信頼される事業所には程遠いと感じています。今後もよりサービスの質を向上されるように頑張っていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	29.7	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	5	5.4	8
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.8	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	6.8	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		1.4	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	3	10.8	3
10 利用料金が適正なこと。		0.0	11
11 サービス内容が充実していること。		10.8	3
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	9.5	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.4	8
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		13.5	2

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370304293	やさしい手袖訪問介護事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

3	4.1	4.5	4.3
3	4.2	4.5	4.0
3	4.3	4.5	4.2
3	4.3	5.0	4.5
3	4.2	4.8	4.4
5	4.5	4.2	4.4
3	4.5	4.7	4.4
4	4.5	5.0	4.5
4	4.2	5.0	4.7
4	4.1	4.9	4.6
3	4.1	4.9	4.6
3	4.0	4.9	4.3
3	4.1	5.0	4.5
3	4.2	5.0	4.6
3	3.9	5.0	4.5
4	4.1	4.8	4.4
3	4.1	4.8	4.5
3	4.0	4.9	4.4
3	4.0	4.8	4.3
3	4.1	5.0	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	42.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

ユーザー評価に比べ自己評価が低かった。引き続き、ユーザーに評価して頂けるよう運営していく。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1	サービスを受ける事によって生活が向上すること。	20.6	1
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	6.1	6
3	口こみで評判が良いと言われること。	0.0	13
4	事業所の知名度が高いこと。	0.0	13
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2.4	10
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	12.1	4
7	個人情報絶対に外にもらさないこと。	1.8	11
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3.6	8
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	3.6	8
10	利用料金が適正なこと。	1.2	12
11	サービス内容が充実していること。	10.3	5
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4.8	7
13	ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	12.7	3
14	ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	20.6	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370304541	花花介護センター

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

3	4.1	4.4	4.3
3	4.2	3.9	4.0
3	4.3	4.3	4.2
3	4.3	4.4	4.5
3	4.2	4.4	4.4
3	4.5	4.3	4.4
4	4.5	4.7	4.4
*	4.5	*	4.5
3	4.2	4.9	4.7
3	4.1	4.7	4.6
3	4.1	4.7	4.6
3	4.0	4.2	4.3
3	4.1	4.6	4.5
3	4.2	4.8	4.6
3	3.9	4.6	4.5
3	4.1	4.5	4.4
3	4.1	4.5	4.5
3	4.0	4.5	4.4
3	4.0	4.3	4.3
3	4.1	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	78.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者様、ご家族様より貴重なご意見ありがとうございました。また自由記載欄では温かいお言葉も頂戴し、ありがとうございました。現状に満足することなく今後もより一層質の高いサービスが行えるようスタッフ一同努力していきたいと思ひます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		16.2	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		5.3	7
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		0.8	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.5	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.6	13
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	3.9	9
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	7.8	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.2	8
10 利用料金が適正なこと。		2.8	10
11 サービス内容が充実していること。		9.8	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	14.3	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	9.8	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	21.8	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370304640	ケアコール北

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

3	4.1	4.2	4.3
3	4.2	3.7	4.0
4	4.3	4.2	4.2
3	4.3	4.3	4.5
4	4.2	4.0	4.4
4	4.5	4.3	4.4
4	4.5	4.2	4.4
3	4.5	4.4	4.5
4	4.2	4.5	4.7
4	4.1	4.4	4.6
3	4.1	4.3	4.6
4	4.0	4.2	4.3
4	4.1	4.3	4.5
3	4.2	4.3	4.6
4	3.9	4.3	4.5
4	4.1	4.1	4.4
3	4.1	4.4	4.5
3	4.0	4.3	4.4
3	4.0	4.0	4.3
4	4.1	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	24	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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、事業所だけでなく公的団体や市町村の窓口等説明はしていたが、より詳しく説明をしていく。サービスに対しての満足度を上げれるよう、ヘルパーの接遇や病状やADLの把握等指導し、サービスの質の向上に努めていく。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		13.1	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		12.0	3
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.4	13
4 事業所の知名度が高いこと。		1.4	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.2	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	1	8.1	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	2.8	12
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	7.2	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.2	10
10 利用料金が適正なこと。		7.5	6
11 サービス内容が充実していること。		9.2	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	4.7	9
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.8	8
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	18.4	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370304665	ケアコール志賀

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

3	4.1	4.2	4.3
3	4.2	4.4	4.0
3	4.3	4.5	4.2
3	4.3	4.5	4.5
3	4.2	4.6	4.4
4	4.5	4.5	4.4
3	4.5	4.6	4.4
3	4.5	4.3	4.5
5	4.2	4.7	4.7
5	4.1	4.6	4.6
3	4.1	4.6	4.6
3	4.0	4.4	4.3
3	4.1	4.5	4.5
3	4.2	4.7	4.6
3	3.9	4.6	4.5
3	4.1	4.7	4.4
4	4.1	4.5	4.5
3	4.0	4.7	4.4
4	4.0	4.5	4.3
3	4.1	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	21	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	80.8%	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	104.8%	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。

ケアマネ・訪問看護や多職種との連携を図り、問題点に対し改善案を検討して評価し、サービスの質の向上が出来るよう努める。知識や技術を学ぶ機会を増やし、様々な状況に対応出来るよう介護技術の向上に努める。新人に対しては、一定の技術を身に付けられるよう研修を行う。環境整備については、住宅と連携し業者を含め対応し改善に努める。ご利用者様やご家族の気持ちに寄り添ったサービスが提供できるよう改善を行う。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	18.9	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		8.1	5
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.7	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		1.7	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.7	12
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	6.8	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.7	8
10 利用料金が適正なこと。		1.7	10
11 サービス内容が充実していること。	4	13.2	3
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		7.4	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	11.8	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	24.3	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370304723	介護サービス安らぎ

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

5	4.1	4.4	4.3
5	4.2	4.4	4.0
5	4.3	4.3	4.2
5	4.3	4.4	4.5
5	4.2	4.6	4.4
5	4.5	4.4	4.4
5	4.5	4.3	4.4
5	4.5	4.4	4.5
5	4.2	5.0	4.7
5	4.1	4.7	4.6
5	4.1	4.6	4.6
4	4.0	4.2	4.3
4	4.1	4.3	4.5
4	4.2	4.6	4.6
4	3.9	4.5	4.5
4	4.1	4.2	4.4
4	4.1	4.4	4.5
3	4.0	4.2	4.4
5	4.0	4.1	4.3
4	4.1	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	51.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1	サービスを受ける事によって生活が向上すること。	21.4	1
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	5.4	8
3	口こみで評判が良いと言われること。	0.0	14
4	事業所の知名度が高いこと。	0.6	13
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4.2	10
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	4.8	9
7	個人情報絶対に外にもらさないこと。	7.1	6
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	10.7	3
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	6.5	7
10	利用料金が適正なこと。	4.2	10
11	サービス内容が充実していること。	8.3	5
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	9.5	4
13	ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3.6	12
14	ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	13.7	2

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370400018	西区介護保険事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.1	4.3	4.3
4	4.2	3.3	4.0
4	4.3	3.5	4.2
4	4.3	4.5	4.5
4	4.2	4.3	4.4
4	4.5	4.5	4.4
4	4.5	4.5	4.4
4	4.5	3.7	4.5
4	4.2	4.8	4.7
3	4.1	4.6	4.6
3	4.1	4.5	4.6
3	4.0	4.0	4.3
4	4.1	4.4	4.5
4	4.2	4.5	4.6
3	3.9	4.3	4.5
4	4.1	4.2	4.4
4	4.1	4.4	4.5
3	4.0	4.2	4.4
3	4.0	4.4	4.3
3	4.1	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

今回もご回答いただきました中で、ご本人に対する苦情相談受付窓口・個人情報の取り扱いについての説明が足りなかったという結果となりました。毎回この結果は繰り返されています。前年度の改善案が生かされていないと痛感しております。契約時のみの説明に終わらず箇条書きにしたものを年1でお渡しする、説明する際の伝え方、説明の順番、重要事項説明書の見直し提案など改善に努めます。今後も安心して在宅生活を継続していただけるよう自己研鑽し多職種との連携を図っていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	16.8	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	14
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.3	12
4 事業所の知名度が高いこと。		1.7	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.4	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	4	9.1	6
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	2.0	10
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.4	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.7	13
10 利用料金が適正なこと。		5.0	8
11 サービス内容が充実していること。		9.4	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.1	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	14.1	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.1	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370400273	あい愛ライフあいち介護センター

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

5	4.1	4.3	4.3
5	4.2	4.4	4.0
5	4.3	4.6	4.2
5	4.3	4.9	4.5
4	4.2	4.7	4.4
5	4.5	4.7	4.4
5	4.5	4.8	4.4
5	4.5	0.0	4.5
4	4.2	4.9	4.7
5	4.1	4.9	4.6
4	4.1	4.8	4.6
5	4.0	4.9	4.3
4	4.1	4.8	4.5
4	4.2	5.0	4.6
5	3.9	4.9	4.5
5	4.1	5.0	4.4
4	4.1	4.9	4.5
5	4.0	5.0	4.4
4	4.0	4.8	4.3
5	4.1	5.0	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

大変お褒めのお言葉をいただきました。このことに慢心せずより質の高いサービスのご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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	17.4	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		5.6	7
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	2.1	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		1.0	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	7.2	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.2	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.6	9
10 利用料金が適正なこと。		1.0	11
11 サービス内容が充実していること。		5.1	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	10.3	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		15.9	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	24.6	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370400497	文の家指定訪問介護事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.1	4.5	4.3
5	4.2	4.0	4.0
5	4.3	4.3	4.2
4	4.3	5.0	4.5
5	4.2	4.8	4.4
5	4.5	4.5	4.4
5	4.5	4.8	4.4
5	4.5	5.0	4.5
4	4.2	4.8	4.7
5	4.1	4.8	4.6
5	4.1	4.8	4.6
5	4.0	4.5	4.3
5	4.1	4.8	4.5
4	4.2	4.8	4.6
4	3.9	4.5	4.5
5	4.1	4.8	4.4
4	4.1	5.0	4.5
5	4.0	4.8	4.4
5	4.0	4.3	4.3
4	4.1	4.8	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）について、分かりやすい説明がありましたか？について、分かりやすく、伝わりやすい表現を用いて説明する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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	28.3	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	7
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	7
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	7
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	0.0	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.2	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		8.7	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	7
10 利用料金が適正なこと。		0.0	7
11 サービス内容が充実していること。	3	0.0	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	10.9	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		21.7	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	28.3	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370401586	やさしい手庄内通訪問介護事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.1	4.1	4.3
4	4.2	4.0	4.0
4	4.3	4.2	4.2
4	4.3	4.1	4.5
4	4.2	4.2	4.4
4	4.5	4.3	4.4
4	4.5	4.2	4.4
5	4.5	4.3	4.5
5	4.2	4.6	4.7
4	4.1	4.2	4.6
4	4.1	4.3	4.6
4	4.0	3.9	4.3
3	4.1	4.2	4.5
4	4.2	4.4	4.6
4	3.9	4.1	4.5
4	4.1	4.2	4.4
4	4.1	4.2	4.5
4	4.0	4.3	4.4
4	4.0	4.3	4.3
3	4.1	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

いつもありがとうございます。いただいたご意見を真摯に受け止め、事業所運営を行ってまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

- 1

サービスを受ける事によって生活が向上すること。
- 2

早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。
- 3

口こみで評判が良いと言われること。
- 4

事業所の知名度が高いこと。
- 5

契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 6

サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。
- 7

個人情報絶対に外にもらさないこと。
- 8

不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。
- 9

土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。
- 10

利用料金が適正なこと。
- 11

サービス内容が充実していること。
- 12

居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。
- 13

ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。
- 14

ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。

事業者	利用者 %	利用者 順位
4	22.5	1
	5.8	6
	2.1	13
	1.3	14
5	3.3	10
	3.8	8
3	3.3	10
	6.3	5
	3.8	8
	2.5	12
	4.2	7
	15.8	3
2	7.5	4
1	17.9	2

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370403137	ナカ訪問介護事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

5	4.1	4.0	4.3
5	4.2	4.1	4.0
5	4.3	4.0	4.2
5	4.3	4.3	4.5
4	4.2	4.1	4.4
5	4.5	4.4	4.4
5	4.5	4.5	4.4
5	4.5	4.5	4.5
4	4.2	4.7	4.7
4	4.1	4.5	4.6
5	4.1	4.6	4.6
4	4.0	4.1	4.3
5	4.1	4.3	4.5
5	4.2	4.6	4.6
3	3.9	4.2	4.5
4	4.1	4.1	4.4
4	4.1	4.2	4.5
5	4.0	4.2	4.4
4	4.0	4.1	4.3
4	4.1	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.6%	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。

今回のご利用者様からのご意見を真摯に受け止め、ヘルパー研修時に話し合い 今後のサービスに活かしていきたいと思
います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事 業 者	利 用 者 %	利 用 者 順 位
1	サービスを受ける事によって生活が向上すること。	15.1	2
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	1.3	13
3	口こみで評判が良いと言われること。	0.0	14
4	事業所の知名度が高いこと。	1.9	12
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	6.4	7
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	6.7	5
7	個人情報絶対に外にもらさないこと。	5.8	8
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3.8	10
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	3.2	11
10	利用料金が適正なこと。	5.8	8
11	サービス内容が充実していること。	9.9	4
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	10.9	3
13	ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	6.7	5
14	ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	22.4	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370403558	ヘルパーステーション新道

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

3	4.1	4.3	4.3
3	4.2	4.5	4.0
4	4.3	4.8	4.2
5	4.3	4.6	4.5
4	4.2	4.6	4.4
5	4.5	4.6	4.4
4	4.5	4.1	4.4
*	4.5	*	4.5
4	4.2	4.6	4.7
4	4.1	4.6	4.6
4	4.1	4.4	4.6
4	4.0	4.0	4.3
4	4.1	4.6	4.5
4	4.2	4.3	4.6
4	3.9	4.3	4.5
4	4.1	4.3	4.4
4	4.1	4.6	4.5
4	4.0	4.6	4.4
4	4.0	4.0	4.3
4	4.1	4.1	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

概ね良い評価を頂きましたが、担当ヘルパー以外のサービス提供責任者等の訪問数が少ないと感じる方が見える事や、重要事項順位に利用者様と当事業所で少しズレがあることが分かりました。真摯に受け止め今後のサービス向上に繋げたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	14.7	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.7	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		9.3	4
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	6.7	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	9.3	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.0	7
10 利用料金が適正なこと。		4.0	7
11 サービス内容が充実していること。		1.3	11
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	4.0	7
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		20.0	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	24.0	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370500031	中村区介護保険事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.1	4.1	4.3
3	4.2	3.9	4.0
4	4.3	4.3	4.2
4	4.3	4.5	4.5
4	4.2	4.6	4.4
5	4.5	4.7	4.4
4	4.5	4.5	4.4
5	4.5	5.0	4.5
4	4.2	5.0	4.7
4	4.1	4.7	4.6
4	4.1	4.8	4.6
3	4.0	4.3	4.3
4	4.1	4.5	4.5
4	4.2	4.6	4.6
4	3.9	4.5	4.5
4	4.1	4.5	4.4
4	4.1	4.7	4.5
4	4.0	4.6	4.4
4	4.0	4.5	4.3
4	4.1	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	21.4%	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。

お客様からは90.6点という高い評価をいただき感謝申し上げます。一方で「問2の苦情窓口についてわかりやすい説明ができていますか」は利用者様よりやや低い評価でした。2度伝えたり同居のご家族様含めてわかりやすく説明するよう取り組んでいきます。自由記載には感謝のコメントをいただきました。この言葉を励みに引き続き丁寧な対応を行っていきます。

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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	19.9	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.6	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.6	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.6	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.5	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	3	5.1	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.4	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	4.2	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.6	11
10 利用料金が適正なこと。		5.4	6
11 サービス内容が充実していること。		3.5	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	7.7	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		17.0	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.8	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370500080	丸八訪問介護事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

5	4.1	4.1	4.3
5	4.2	4.1	4.0
5	4.3	4.2	4.2
5	4.3	4.9	4.5
5	4.2	4.5	4.4
5	4.5	4.5	4.4
4	4.5	4.5	4.4
5	4.5	5.0	4.5
5	4.2	4.7	4.7
5	4.1	4.7	4.6
5	4.1	4.5	4.6
5	4.0	4.1	4.3
5	4.1	4.6	4.5
5	4.2	4.6	4.6
4	3.9	4.3	4.5
5	4.1	4.4	4.4
4	4.1	4.4	4.5
5	4.0	4.3	4.4
4	4.0	4.3	4.3
5	4.1	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

施設サービスとは違い、在宅サービスの特徴として地域に住んでいる利用者の自宅に訪問して利用者と1対1でサービスを提供するという事なので、ご自宅の環境を理解し、細やかな生活習慣が分かるのがヘルパーです。些細な変化に気づき、細やかなサービスの提供に努めていきたいと思ひます

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	24.6	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.2	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		3.0	10
4 事業所の知名度が高いこと。		1.5	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.2	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.2	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	8.7	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	5.0	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.5	11
10 利用料金が適正なこと。		0.7	14
11 サービス内容が充実していること。	2	7.7	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		5.2	7
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		10.0	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	18.4	2

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370500213	在宅ケアサービス ソラスト中村公園

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

3	4.1	3.9	4.3
3	4.2	3.5	4.0
3	4.3	3.7	4.2
4	4.3	4.2	4.5
3	4.2	3.8	4.4
3	4.5	3.9	4.4
4	4.5	4.1	4.4
4	4.5	4.2	4.5
4	4.2	4.2	4.7
3	4.1	4.1	4.6
4	4.1	4.3	4.6
3	4.0	4.0	4.3
3	4.1	4.0	4.5
3	4.2	4.4	4.6
3	3.9	4.2	4.5
3	4.1	4.0	4.4
3	4.1	4.1	4.5
3	4.0	4.0	4.4
3	4.0	3.9	4.3
3	4.1	4.0	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

利用者様・ご家族様共に平均的な評価を頂く事ができました。ソラスト中村公園として利用者様に寄り添う介護をモットーに一人一人の生活スタイルを尊重し、ご自宅での生活を安心して頂けるように邁進していこうと思います。サービス提供責任者として、ヘルパーとして利用者様の生活を見る力をつけていけるようにチームとして力を合わせていきたいと思っています。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	14.1	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.2	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	2	0.0	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	3.5	10
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.2	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.6	7
10 利用料金が適正なこと。		8.5	6
11 サービス内容が充実していること。		9.9	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.2	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	14.1	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	26.8	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370500742	稲西ケアセンター

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.1	4.7	4.3
4	4.2	4.7	4.0
5	4.3	4.8	4.2
4	4.3	4.9	4.5
5	4.2	4.8	4.4
4	4.5	4.5	4.4
4	4.5	4.9	4.4
*	4.5	*	4.5
3	4.2	4.6	4.7
4	4.1	4.7	4.6
4	4.1	4.7	4.6
3	4.0	4.6	4.3
3	4.1	4.6	4.5
5	4.2	4.8	4.6
3	3.9	4.6	4.5
4	4.1	4.4	4.4
4	4.1	4.9	4.5
4	4.0	4.7	4.4
5	4.0	4.5	4.3
3	4.1	4.8	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	62.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者様から、自己評価より高い評価を頂き感謝致します。今後も更なるサービス向上を目指して取り組んでいきます。その中でも、介護サービスの制度上出来ない事のご説明や、ご本人の状態に合わせた計画の見直し、利用者様の生活向上のための自立支援の取組みについては、改善が出来る部分だと感じました。具体的には、サービス提供責任者が、利用者様の声を積極的に聞き日々のサービスに反映していくことや、介護サービスの制度・訪問介護の役割について、わかりやすく丁寧にご説明をしていくよう心がけます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	4	6.7	7
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.2	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.9	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.6	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	3	4.9	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		8.5	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		8.9	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.8	8
10 利用料金が適正なこと。		5.4	9
11 サービス内容が充実していること。		0.9	12
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	1	9.8	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	18.8	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	19.6	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370501047	あじさいヘルパーサービス

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.1	4.3	4.3
4	4.2	3.8	4.0
4	4.3	4.2	4.2
5	4.3	4.8	4.5
4	4.2	4.4	4.4
5	4.5	4.6	4.4
5	4.5	4.4	4.4
5	4.5	4.4	4.5
4	4.2	4.6	4.7
4	4.1	4.6	4.6
4	4.1	4.6	4.6
4	4.0	4.3	4.3
4	4.1	4.4	4.5
4	4.2	4.5	4.6
4	3.9	4.4	4.5
4	4.1	4.3	4.4
4	4.1	4.4	4.5
4	4.0	4.4	4.4
4	4.0	4.3	4.3
4	4.1	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

苦情受付窓口の説明ができていないとのご指摘が4件ありました。再度皆様特にご家族様にもきちんとお伝えしたいと思います。

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	サービスを受ける事によって生活が向上すること。	24.8	1
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	1.2	13
3	口こみで評判が良いと言われること。	1.5	12
4	事業所の知名度が高いこと。	0.0	14
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5.9	6
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	3.2	10
7	個人情報絶対に外にもらさないこと。	12.7	3
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	14.7	2
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	2.7	11
10	利用料金が適正なこと。	3.8	9
11	サービス内容が充実していること。	4.7	7
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4.7	7
13	ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	8.6	5
14	ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	11.5	4

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370501245	ビックママ訪問介護サービス大秋

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

5	4.1	4.8	4.3
5	4.2	4.0	4.0
5	4.3	4.4	4.2
5	4.3	4.6	4.5
5	4.2	4.7	4.4
5	4.5	4.4	4.4
5	4.5	4.6	4.4
5	4.5	5.0	4.5
5	4.2	4.8	4.7
4	4.1	4.8	4.6
5	4.1	4.8	4.6
5	4.0	4.6	4.3
5	4.1	4.8	4.5
5	4.2	4.8	4.6
5	3.9	4.8	4.5
5	4.1	4.8	4.4
5	4.1	4.7	4.5
5	4.0	4.7	4.4
5	4.0	4.7	4.3
5	4.1	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	44.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

契約時の苦情連絡先、個人情報等の説明は年月が経つと忘れてしまわれる確率が大きくなります、今後の取り組みは契約時にわかるよう二蛍光ペンでチェックしながら、最後に再度説明を致します。

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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	15.7	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.2	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		8.5	5
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.9	8
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	4.2	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.6	10
10 利用料金が適正なこと。		0.7	11
11 サービス内容が充実していること。	5	6.5	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	12.1	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		15.7	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.9	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370501559	介護ステーションひまわり

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

3	4.1	4.0	4.3
3	4.2	3.6	4.0
3	4.3	3.9	4.2
3	4.3	4.4	4.5
2	4.2	3.8	4.4
3	4.5	4.1	4.4
3	4.5	4.2	4.4
3	4.5	4.6	4.5
3	4.2	4.3	4.7
3	4.1	4.2	4.6
3	4.1	4.2	4.6
3	4.0	3.9	4.3
3	4.1	4.2	4.5
2	4.2	4.4	4.6
3	3.9	4.1	4.5
3	4.1	3.9	4.4
4	4.1	4.1	4.5
3	4.0	3.9	4.4
4	4.0	3.9	4.3
3	4.1	4.0	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	15.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

利用者の自立支援の考えに基づいたサービス提供に関する内容であり訪問介護計画書の内容説明をしっかりとし、またどういった評価がなされたかという事を次の自立支援に向けてしっかり話しあっていく必要がある。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	16.4	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.8	10
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		2.0	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.1	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.2	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	6.1	8
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	10.9	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.0	11
10 利用料金が適正なこと。		2.0	11
11 サービス内容が充実していること。	3	6.8	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.9	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		8.2	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	19.5	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370501955	はないちもんめケアセンター

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

5	4.1	5.0	4.3
4	4.2	4.7	4.0
5	4.3	4.7	4.2
4	4.3	4.9	4.5
4	4.2	4.5	4.4
5	4.5	4.6	4.4
5	4.5	4.5	4.4
5	4.5	4.2	4.5
4	4.2	4.9	4.7
4	4.1	4.8	4.6
5	4.1	4.9	4.6
4	4.0	4.5	4.3
5	4.1	4.8	4.5
5	4.2	4.6	4.6
5	3.9	4.5	4.5
5	4.1	4.6	4.4
5	4.1	4.5	4.5
5	4.0	4.5	4.4
5	4.0	4.2	4.3
5	4.1	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	12	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	91.7%	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。

自分たちでは気づかない点が沢山あるので、この評価をもとに改善するきっかけになりました

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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	4	6.0	8
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		12.8	4
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		1.3	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	18.1	1
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		13.4	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.0	10
10 利用料金が適正なこと。		3.4	9
11 サービス内容が充実していること。		8.7	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	8.1	7
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	10.1	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	16.1	2

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370502276	介護ステーション ひさご

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.1	4.9	4.3
5	4.2	4.8	4.0
5	4.3	4.8	4.2
5	4.3	5.0	4.5
5	4.2	4.7	4.4
5	4.5	4.5	4.4
4	4.5	4.6	4.4
5	4.5	3.7	4.5
5	4.2	4.8	4.7
4	4.1	4.8	4.6
4	4.1	4.8	4.6
4	4.0	4.4	4.3
4	4.1	4.9	4.5
5	4.2	4.7	4.6
4	3.9	4.3	4.5
4	4.1	4.3	4.4
4	4.1	4.8	4.5
3	4.0	4.4	4.4
4	4.0	4.2	4.3
4	4.1	4.9	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

利用者様への契約書、重要事項説明書の説明が十分に伝わっていない。ただ漫然と説明するのではなく、工夫して伝わるように説明できるよう研修等を受けることも検討していく。利用者様の求めるサービスと実現するため利用者様と利用者様家族とのコミュニケーションに力を入れていく。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	16.8	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		1.7	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3	2.5	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.4	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		8.4	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	10.1	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.6	7
10 利用料金が適正なこと。		2.5	10
11 サービス内容が充実していること。		5.0	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	14.3	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		11.8	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	16.0	2

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370502482	ますこ訪問介護ステーション

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

5	4.1	4.0	4.3
5	4.2	4.2	4.0
5	4.3	4.3	4.2
5	4.3	4.1	4.5
5	4.2	4.0	4.4
5	4.5	4.0	4.4
4	4.5	4.3	4.4
*	4.5	*	4.5
5	4.2	4.7	4.7
4	4.1	4.7	4.6
5	4.1	4.8	4.6
5	4.0	4.5	4.3
5	4.1	4.4	4.5
5	4.2	4.8	4.6
4	3.9	4.2	4.5
4	4.1	4.2	4.4
5	4.1	4.3	4.5
5	4.0	4.3	4.4
5	4.0	4.5	4.3
4	4.1	4.6	4.4

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

貴重なご意見を頂きありがとうございます。今年度は事業所として人員的に厳しい年となりました。サービス面で行き届かなかった点が結果に反映されたのだと考えます。接遇や丁寧な関わりに関する項目は、前年度と同等の良い評価を頂いており大変ありがたく思っております。退院後からサービスを利用開始された方の中には、病院と同じような対応を期待されるケースもありました。ヘルパーで行える業務とそうでない業務の説明や自立支援に基づくサービスであることの説明が不足していたのだと考えます。今回の結果を真摯に受け止め、利用者様とご家族のご意見を伺いながら、より良いサービスの提供に努めてまいります。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	10.1	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		19.6	1
3 口コミで評判が良いと言われること。		5.4	8
4 事業所の知名度が高いこと。		1.4	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.4	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		14.9	2
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	4.7	9
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	3.4	11
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.1	6
10 利用料金が適正なこと。		3.4	11
11 サービス内容が充実していること。		6.1	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	4.1	10
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.4	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	10.1	3

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370502649	サルバーレ 訪問介護事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

3	4.1	4.6	4.3
1	4.2	4.2	4.0
2	4.3	4.1	4.2
4	4.3	4.6	4.5
4	4.2	4.3	4.4
4	4.5	4.2	4.4
5	4.5	4.6	4.4
5	4.5	5.0	4.5
5	4.2	5.0	4.7
4	4.1	4.8	4.6
2	4.1	4.4	4.6
2	4.0	4.5	4.3
3	4.1	4.8	4.5
3	4.2	4.7	4.6
5	3.9	4.5	4.5
5	4.1	4.3	4.4
5	4.1	4.9	4.5
3	4.0	4.6	4.4
3	4.0	4.3	4.3
3	4.1	4.5	4.4

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	27	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	84.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	88.9%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度はお忙しい中、利用者様ご本人、ご家族様にご協力いただきありがとうございました。ひとつひとつを大切に読ませていただき、スタッフにとって励みになるお言葉も沢山いただき嬉しく感じています。頂いたご意見、ユーザー評価での結果を踏まえると、利用者様おひとりおひとりとしっかり向き合い対応ができていないことを感じました。今後はスタッフ同士で利用者様の細かい変化や生活される中での改善点の気づき等、情報を共有し改善に努めて参りたいと存じております。今後も利用者様、ご家族様が安心して任せていただけるよう、この度の結果はスタッフ全員で共有、話し合いを行っていきます。この度は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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	12.1	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		5.9	8
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.1	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.9	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.6	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.4	12
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	1	8.5	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.5	11
10 利用料金が適正なこと。	5	8.7	4
11 サービス内容が充実していること。		6.2	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	7.0	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		9.0	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	22.0	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.1	3.6	4.3
4	4.2	3.3	4.0
4	4.3	3.4	4.2
4	4.3	4.7	4.5
4	4.2	4.4	4.4
4	4.5	4.0	4.4
4	4.5	4.4	4.4
4	4.5	4.5	4.5
4	4.2	4.5	4.7
4	4.1	4.8	4.6
4	4.1	4.8	4.6
4	4.0	4.5	4.3
4	4.1	4.8	4.5
4	4.2	4.9	4.6
4	3.9	4.5	4.5
4	4.1	4.4	4.4
4	4.1	4.8	4.5
4	4.0	4.6	4.4
4	4.0	4.6	4.3
4	4.1	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

評価結果を受け、研修やミーティングなどを充実し、今後のより良い事業所運営に努めて参りたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	33.9	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.2	6
3 口コミで評判が良いと言われること。	4	0.0	9
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	9
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		12.9	4
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		1.6	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	9
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		12.9	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	5	0.0	9
10 利用料金が適正なこと。		0.0	9
11 サービス内容が充実していること。	2	1.6	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		0.0	9
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		14.5	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	19.4	2

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370503811	アイアイ訪問介護事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

5	4.1	4.2	4.3
5	4.2	3.9	4.0
5	4.3	4.1	4.2
4	4.3	4.4	4.5
4	4.2	4.3	4.4
4	4.5	4.4	4.4
5	4.5	4.3	4.4
4	4.5	4.3	4.5
4	4.2	4.6	4.7
4	4.1	4.5	4.6
4	4.1	4.5	4.6
4	4.0	4.2	4.3
4	4.1	4.5	4.5
4	4.2	4.5	4.6
4	3.9	4.4	4.5
4	4.1	4.3	4.4
4	4.1	4.5	4.5
4	4.0	4.4	4.4
4	4.0	4.3	4.3
4	4.1	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	55	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	91.7%	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	37	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	67.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の評価結果を踏まえて、職員の教育を再度見直す取り組みを行いたいと思います。また、生活の質が向上できるように職員一人一人が考えられるように教育いたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		13.3	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.5	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.4	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.2	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.4	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	4.9	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	10.3	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.3	10
10 利用料金が適正なこと。		3.3	10
11 サービス内容が充実していること。		4.2	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	12.4	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	13.6	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.2	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370600021	中区介護保険事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.1	4.3	4.3
4	4.2	4.3	4.0
4	4.3	4.5	4.2
5	4.3	4.5	4.5
5	4.2	4.4	4.4
5	4.5	4.7	4.4
5	4.5	4.8	4.4
5	4.5	4.8	4.5
5	4.2	5.0	4.7
5	4.1	4.8	4.6
5	4.1	4.8	4.6
4	4.0	4.5	4.3
5	4.1	4.8	4.5
5	4.2	4.8	4.6
4	3.9	4.7	4.5
4	4.1	4.4	4.4
4	4.1	4.9	4.5
5	4.0	4.6	4.4
5	4.0	4.6	4.3
5	4.1	4.5	4.4

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	16.5%	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	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

中区介護保険事業所では、ヘルパーが出来る事・出来ない事の説明にイラストを用いたり、苦情窓口は見やすい資料をご提示するなど、お客様やご家族にわかりやすい説明をすることを心がけています。職員には専門職としての資質向上のために身体介護技術・認知症・福祉用具・感染症・接遇・職業倫理などの研修を定期的実施し、お客様が安心してヘルパーをご利用していただけるよう努めています。サービス提供責任者は、お客様はもちろんのこと、ヘルパー・ケアマネジャーと連携し、お客様にとって適切な介護サービスが提供出来るよう、またサービスの質が向上するように努めます。個人情報保護についても十分に配慮します。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	13.5	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.8	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.1	14
4 事業所の知名度が高いこと。		1.5	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		9.5	4
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5	10.2	3
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		9.5	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.7	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.1	9
10 利用料金が適正なこと。		4.4	11
11 サービス内容が充実していること。		5.1	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	9.1	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	8.8	7
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	12.8	2

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370600773	菜の花指定訪問介護事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.1	4.3	4.3
4	4.2	4.2	4.0
4	4.3	4.5	4.2
5	4.3	4.5	4.5
4	4.2	4.4	4.4
4	4.5	4.5	4.4
4	4.5	4.5	4.4
5	4.5	5.0	4.5
3	4.2	4.6	4.7
4	4.1	4.6	4.6
3	4.1	4.7	4.6
4	4.0	4.3	4.3
4	4.1	4.6	4.5
3	4.2	4.7	4.6
4	3.9	4.4	4.5
4	4.1	4.2	4.4
4	4.1	4.6	4.5
4	4.0	4.2	4.4
3	4.0	4.0	4.3
4	4.1	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

自己評価以上に、ご利用者様・ご家族様より高い評価をいただき嬉しく思います。結果に満足せず、更により良いサービスの提供ができるよう精進してまいります。自己評価で低かった点につきましても、全体で見直しを行い改善できるよう努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1	サービスを受ける事によって生活が向上すること。	18.4	1
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	3.2	11
3	口こみで評判が良いと言われること。	1.1	13
4	事業所の知名度が高いこと。	1.1	13
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	6.5	7
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	7.0	5
7	個人情報絶対に外にもらさないこと。	5.4	9
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	8.9	4
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	6.2	8
10	利用料金が適正なこと。	3.2	11
11	サービス内容が充実していること。	6.8	6
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4.6	10
13	ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	10.5	3
14	ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	17.0	2

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.1	3.4	4.3
5	4.2	3.4	4.0
5	4.3	4.0	4.2
4	4.3	4.5	4.5
4	4.2	4.3	4.4
4	4.5	4.5	4.4
4	4.5	4.6	4.4
5	4.5	5.0	4.5
4	4.2	4.9	4.7
3	4.1	4.6	4.6
3	4.1	4.7	4.6
4	4.0	4.2	4.3
4	4.1	4.5	4.5
4	4.2	4.7	4.6
3	3.9	4.3	4.5
4	4.1	4.3	4.4
5	4.1	4.5	4.5
4	4.0	4.2	4.4
4	4.0	4.2	4.3
4	4.1	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

まず初めに、参加いただいた利用者様、利用者様のご家族に感謝いたします。「サービスを利用したことで生活が改善された」と評価して頂いている利用者様が多かったことは、今後の質の向上にとっても励みになります。比較的評価の低い項目の契約時の説明、苦情に関しての説明は、今後サービス提供責任者の間で説明の勉強会など実施し、より納得いただけるよう精進して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	17.0	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.2	10
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.4	14
4 事業所の知名度が高いこと。		0.8	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.1	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.0	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	5.1	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		8.3	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.3	6
10 利用料金が適正なこと。		1.6	12
11 サービス内容が充実していること。	5	10.7	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	2.8	11
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		13.8	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.9	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370602126	デイリー・サポーター

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

5	4.1	4.1	4.3
5	4.2	4.1	4.0
5	4.3	4.2	4.2
5	4.3	4.6	4.5
5	4.2	4.2	4.4
5	4.5	4.5	4.4
5	4.5	4.4	4.4
5	4.5	4.8	4.5
4	4.2	4.4	4.7
5	4.1	4.5	4.6
4	4.1	4.6	4.6
4	4.0	4.1	4.3
5	4.1	4.4	4.5
5	4.2	4.6	4.6
4	3.9	4.3	4.5
5	4.1	4.1	4.4
5	4.1	4.4	4.5
5	4.0	4.3	4.4
5	4.0	4.4	4.3
5	4.1	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	27	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	93.1%	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	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	63.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者様の緊急時における対応方法が迅速ではなく問題指摘ている為、緊急時におけるマニュアルを作成して、勉強会を実施する。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	21.4	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.7	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.1	12
4 事業所の知名度が高いこと。		1.7	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.0	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		8.1	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	9.8	3
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	6.0	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.6	11
10 利用料金が適正なこと。		4.7	10
11 サービス内容が充実していること。		7.3	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	9.4	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.6	9
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	13.7	2

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370700011	昭和区介護保険事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.1	4.6	4.3
4	4.2	4.1	4.0
4	4.3	4.3	4.2
4	4.3	4.7	4.5
4	4.2	4.6	4.4
4	4.5	4.8	4.4
4	4.5	4.5	4.4
4	4.5	4.8	4.5
4	4.2	4.9	4.7
4	4.1	4.8	4.6
4	4.1	4.8	4.6
4	4.0	4.3	4.3
4	4.1	4.7	4.5
4	4.2	4.7	4.6
4	3.9	4.6	4.5
4	4.1	4.3	4.4
4	4.1	4.6	4.5
4	4.0	4.6	4.4
4	4.0	4.3	4.3
4	4.1	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	16.5%	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。

今回ご回答いただきました中で、ご本人様に対する苦情相談窓口等について説明が分かりにくいという結果となりました。契約時に限らず、質問や相談、苦情を承け賜った時などの機会に再度分かりやすく丁寧な説明を心がけ、さらに満足いただけるサービスを心がけていきます。また介護の専門職として知識、質、技術の向上を目指してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1	サービスを受ける事によって生活が向上すること。	21.8	1
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	1.8	12
3	口こみで評判が良いと言われること。	0.9	13
4	事業所の知名度が高いこと。	0.3	14
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4.8	7
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	4.2	8
7	個人情報絶対に外にもらさないこと。	5.4	6
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2.1	11
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	3.9	9
10	利用料金が適正なこと。	3.0	10
11	サービス内容が充実していること。	7.5	4
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	16.4	3
13	ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	6.9	5
14	ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	21.2	2

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

3	4.1	3.7	4.3
3	4.2	3.7	4.0
3	4.3	4.2	4.2
3	4.3	4.3	4.5
3	4.2	4.0	4.4
3	4.5	4.0	4.4
3	4.5	4.1	4.4
3	4.5	4.5	4.5
3	4.2	4.5	4.7
3	4.1	4.6	4.6
3	4.1	4.5	4.6
3	4.0	4.0	4.3
3	4.1	4.4	4.5
3	4.2	4.6	4.6
3	3.9	4.5	4.5
3	4.1	4.6	4.4
3	4.1	4.3	4.5
3	4.0	4.3	4.4
3	4.0	4.4	4.3
3	4.1	4.1	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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。

概ね大事に思っていること(介護保険サービス提供にあたって重要なこと)の意識はご利用者様と事業所の乖離は少なく安心できる部分でした。問題点としては、①契約時の説明が不十分であること、②サービス提供時の良好な関係構築が時として行き過ぎていること、がわかりました。今後①につきましてはサービス提供責任者の契約時対応の再研修を行い契約内容や重要事項説明書の理解を深め、どのサービス提供責任者をご担当になってもご不明点のないよう取り組みます。②につきましては従業者全員に今一度、個人情報保護の重要性、ヘルパーとご利用者という関係における適切なコミュニケーションや距離感について周知してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		14.4	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		14.4	2
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.9	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.9	12
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.8	8
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	6.7	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		11.5	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.8	8
10 利用料金が適正なこと。		5.8	7
11 サービス内容が充実していること。	1	3.8	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	8.7	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	3.8	10
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	17.3	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[※]

※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

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

4	4.1	3.9	4.3
4	4.2	3.4	4.0
4	4.3	3.8	4.2
5	4.3	4.1	4.5
5	4.2	4.2	4.4
5	4.5	4.4	4.4
4	4.5	4.2	4.4
5	4.5	4.2	4.5
5	4.2	4.6	4.7
4	4.1	4.4	4.6
4	4.1	4.5	4.6
4	4.0	3.9	4.3
4	4.1	4.2	4.5
4	4.2	4.4	4.6
4	3.9	4.2	4.5
5	4.1	4.0	4.4
4	4.1	4.2	4.5
4	4.0	4.0	4.4
4	4.0	4.1	4.3
4	4.1	4.1	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	136	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	79.5%	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	72	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	52.9%	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。

今回も、たくさんの貴重なご意見を頂きありがとうございました。 契約書や重要事項説明書、個人情報の取り扱い、苦情受付窓口などに関して、分かりにくいと思われる部分はいつでも質問していただけるような信頼関係づくりに努め、よりきめ細やかな対応を心がけます。また、ヘルパーの資質を高める研修を今後も継続して実施し、介護に必要な知識の習得と技術の向上に努めます。 介護保険制度の枠組みの中で、できること、できないことがございますが、利用者様に精一杯寄り添った質の高いサービスを目指してまいります。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	18.9	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.7	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.2	14
4 事業所の知名度が高いこと。		2.6	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.0	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5	5.4	9
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	6.9	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		3.6	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.9	11
10 利用料金が適正なこと。		8.9	5
11 サービス内容が充実していること。		7.3	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	9.5	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		9.5	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	14.6	2

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370700359	ヘルパーステーションかわな

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.1	4.5	4.3
4	4.2	4.2	4.0
4	4.3	4.5	4.2
4	4.3	4.9	4.5
4	4.2	4.7	4.4
5	4.5	4.8	4.4
4	4.5	4.6	4.4
5	4.5	4.6	4.5
5	4.2	4.8	4.7
5	4.1	4.8	4.6
4	4.1	4.8	4.6
4	4.0	4.5	4.3
4	4.1	4.8	4.5
4	4.2	4.9	4.6
3	3.9	4.7	4.5
4	4.1	4.7	4.4
4	4.1	4.8	4.5
4	4.0	4.5	4.4
4	4.0	4.5	4.3
4	4.1	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

ケアマネジャーとの連絡、調整がとれていないと感じている利用者様が見えています。サ責は、できるだけ、利用者様やご家族様の意見を聞くため、訪問することが必要と感じました。契約時の分かりやすい説明は心掛けています。説明の最後、いつでもわからないことは質問してください。と、ひと言付け加えています。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	19.9	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.4	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.8	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.0	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.9	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.8	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	7.5	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.6	10
10 利用料金が適正なこと。		5.0	7
11 サービス内容が充実していること。		2.8	11
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	8.5	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	10.7	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	24.2	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370700649	有限会社介護福祉センター友

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

5	4.1	4.1	4.3
5	4.2	4.0	4.0
5	4.3	4.3	4.2
5	4.3	4.6	4.5
5	4.2	4.8	4.4
5	4.5	4.8	4.4
5	4.5	4.7	4.4
5	4.5	0.0	4.5
5	4.2	4.9	4.7
5	4.1	5.0	4.6
5	4.1	4.9	4.6
4	4.0	4.4	4.3
5	4.1	4.3	4.5
5	4.2	4.8	4.6
4	3.9	4.1	4.5
5	4.1	4.6	4.4
4	4.1	4.6	4.5
4	4.0	4.3	4.4
4	4.0	4.2	4.3
5	4.1	4.8	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

全体的に良い評価を頂き嬉しく思います。利用者様はそれぞれの環境や障害程度を抱えてみえるので、その利用者様やご家族の希望をもっとお聞きして、今後もできる限りのケアに努めます。そして、利用者様が話しやすい環境を作っていきたいと思っています。現在は介護度の高い方のケアはしていませんが、今後はヘルパーの講習も含め、知識や技術を深めていきたいと思っています。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	26.7	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.3	10
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.7	12
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.3	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	12.7	2
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.7	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.3	7
10 利用料金が適正なこと。		5.3	7
11 サービス内容が充実していること。	3	4.7	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	10.0	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.3	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	12.0	3

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370701183	訪問介護事業所 さつき

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.1	3.0	4.3
4	4.2	2.6	4.0
4	4.3	3.8	4.2
4	4.3	4.0	4.5
4	4.2	4.4	4.4
5	4.5	4.6	4.4
5	4.5	3.9	4.4
4	4.5	5.0	4.5
4	4.2	4.2	4.7
4	4.1	4.2	4.6
4	4.1	4.7	4.6
4	4.0	4.6	4.3
4	4.1	4.7	4.5
4	4.2	4.6	4.6
4	3.9	4.6	4.5
4	4.1	3.9	4.4
4	4.1	4.7	4.5
4	4.0	4.3	4.4
4	4.0	4.3	4.3
4	4.1	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	14	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	116.7%	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	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。

評価にご協力ありがとうございました。今後、利用者様へサービス内容などお伝えがうまくいかなかった所を解消していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1	サービスを受ける事によって生活が向上すること。	17.8	1
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	3.3	8
3	口こみで評判が良いと言われること。	0.0	13
4	事業所の知名度が高いこと。	0.0	13
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	12.2	4
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	8.9	6
7	個人情報絶対に外にもらさないこと。	14.4	3
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	7.8	7
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	3.3	8
10	利用料金が適正なこと。	3.3	8
11	サービス内容が充実していること。	1.1	12
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	15.6	2
13	ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2.2	11
14	ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	10.0	5

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370800019	瑞穂区介護保険事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

5	4.1	4.6	4.3
4	4.2	4.4	4.0
5	4.3	4.4	4.2
4	4.3	4.7	4.5
4	4.2	4.8	4.4
5	4.5	4.8	4.4
4	4.5	4.9	4.4
4	4.5	4.8	4.5
4	4.2	5.0	4.7
4	4.1	5.0	4.6
4	4.1	4.9	4.6
4	4.0	4.5	4.3
4	4.1	4.9	4.5
4	4.2	4.9	4.6
4	3.9	4.7	4.5
4	4.1	4.7	4.4
4	4.1	4.8	4.5
5	4.0	4.6	4.4
4	4.0	4.7	4.3
4	4.1	4.9	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	20.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の評価では、ご回答いただいたお客様から概ね良い評価をいただき、ありがとうございます。この結果に満足することなく職員の自己研さんに努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	16.1	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.5	10
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.3	13
4 事業所の知名度が高いこと。		1.5	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	6.3	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.8	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.5	9
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		2.5	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.0	14
10 利用料金が適正なこと。		6.3	7
11 サービス内容が充実していること。	4	7.8	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.8	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	11.6	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.1	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370800175	ゆうらいふ瑞穂訪問介護事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

5	4.1	4.6	4.3
5	4.2	4.6	4.0
5	4.3	4.7	4.2
5	4.3	4.8	4.5
5	4.2	4.8	4.4
5	4.5	4.6	4.4
4	4.5	4.8	4.4
5	4.5	4.7	4.5
4	4.2	4.9	4.7
4	4.1	4.9	4.6
4	4.1	4.8	4.6
4	4.0	4.7	4.3
4	4.1	4.7	4.5
4	4.2	4.9	4.6
5	3.9	4.8	4.5
4	4.1	4.7	4.4
4	4.1	4.8	4.5
4	4.0	4.6	4.4
4	4.0	4.6	4.3
4	4.1	4.8	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	17.5%	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。

限られた時間のサービスの中でご利用者様が満足されているのか、日々の訪問だけではわからなかったのですが、今回の結果で高い評価をいただき安心しています。この結果に満足せず、ご利用者様やご家族に安心して任せていただけるようヘルパー共々精進していきます。

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。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		16.2	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.3	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		3.0	10
4 事業所の知名度が高いこと。		1.5	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	4.1	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		9.1	5
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	1	8.6	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		10.4	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.8	11
10 利用料金が適正なこと。		0.8	14
11 サービス内容が充実していること。	4	6.3	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	5.3	8
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		13.5	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	18.0	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370800688	おたすけ家族

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.1	4.2	4.3
4	4.2	3.8	4.0
4	4.3	4.0	4.2
4	4.3	3.4	4.5
4	4.2	4.3	4.4
4	4.5	4.5	4.4
4	4.5	4.5	4.4
4	4.5	4.0	4.5
4	4.2	4.6	4.7
4	4.1	4.5	4.6
4	4.1	4.7	4.6
4	4.0	4.0	4.3
4	4.1	4.3	4.5
4	4.2	4.4	4.6
4	3.9	4.5	4.5
4	4.1	4.3	4.4
4	4.1	4.4	4.5
4	4.0	4.0	4.4
5	4.0	4.2	4.3
5	4.1	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

アンケートにご協力ありがとうございました。概ね良い評価をいただきありがとうございます。まだ至らない点が多いと思っております。利用者様とのコミュニケーションをしっかりと取るように心掛け、サービス提供責任者、ヘルパーそれぞれの立場の者が、介護保険の範囲内で利用者様に喜んでいただける支援を行っていききたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	25.2	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.1	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.6	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.7	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.7	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.8	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.5	10
10 利用料金が適正なこと。		3.9	9
11 サービス内容が充実していること。	5	7.8	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	10.6	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	10.6	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	16.3	2

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.1	3.9	4.3
4	4.2	3.7	4.0
4	4.3	3.8	4.2
4	4.3	4.4	4.5
3	4.2	4.3	4.4
4	4.5	4.4	4.4
3	4.5	4.3	4.4
5	4.5	4.4	4.5
4	4.2	4.5	4.7
4	4.1	4.5	4.6
4	4.1	4.4	4.6
3	4.0	4.1	4.3
4	4.1	4.4	4.5
4	4.2	4.5	4.6
4	3.9	4.2	4.5
3	4.1	4.3	4.4
4	4.1	4.4	4.5
5	4.0	4.1	4.4
4	4.0	4.1	4.3
4	4.1	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

事故が発生した際の対応について利用者様の評価が自己評価よりも低い点があり、ヘルパーとサービス提供責任者間で迅速に報告・対応ができるよう事故発生時の対応の周知を徹底致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	29.5	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	14
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.8	13
4 事業所の知名度が高いこと。		1.3	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.3	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.8	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.4	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.1	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.3	10
10 利用料金が適正なこと。		2.3	11
11 サービス内容が充実していること。	5	7.1	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	6.1	7
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	10.2	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	16.8	2

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370802221	いちごヘルパーステーション

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

3	4.1	3.5	4.3
3	4.2	3.5	4.0
4	4.3	2.3	4.2
5	4.3	3.4	4.5
4	4.2	3.5	4.4
4	4.5	3.6	4.4
5	4.5	3.8	4.4
*	4.5	*	4.5
4	4.2	4.0	4.7
5	4.1	4.0	4.6
4	4.1	3.7	4.6
4	4.0	3.1	4.3
4	4.1	3.7	4.5
5	4.2	4.2	4.6
4	3.9	3.7	4.5
3	4.1	3.5	4.4
5	4.1	4.0	4.5
3	4.0	3.4	4.4
4	4.0	3.5	4.3
4	4.1	4.0	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

自己評価よりユーザー評価が低い項目が多く厳しい現実がわかりました。まずは接遇研修を早急に行ってまいります。また、ご利用者が安心してサービスが受けられるように、介護計画書や提供時間等の説明を細やかに行ってまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		8.3	6
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		6.3	7
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.8	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.2	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.4	12
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	10.1	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	1	15.6	2
10 利用料金が適正なこと。		4.2	8
11 サービス内容が充実していること。	5	11.8	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		3.1	10
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	14.6	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	17.7	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370802353	ライフアップ訪問介護センター

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	55.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者様、ご家族様への契約やサービス内容に対する分かりやすい説明の点で、不足している部分があると分かりました。今後は、契約時だけでなく、日々のサービス内容や目標等も具体的な説明とご理解頂けているかの確認を含め、より丁寧に対応していくよう改善します。また、介護職員として必要な専門的知識の研鑽においても社内外にて勉強会の参加を奨励し、スキルアップをしていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	19.5	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.4	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	6.3	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.7	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		8.2	5
10 利用料金が適正なこと。		4.4	9
11 サービス内容が充実していること。		10.1	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	13.8	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	6.9	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.8	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0900200	ハッピー道子介護サービス

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

5	4.1	4.9	4.3
5	4.2	4.9	4.0
5	4.3	5.0	4.2
5	4.3	4.8	4.5
5	4.2	4.9	4.4
5	4.5	4.8	4.4
5	4.5	4.8	4.4
*	4.5	*	4.5
5	4.2	4.8	4.7
4	4.1	4.9	4.6
5	4.1	4.8	4.6
5	4.0	4.6	4.3
5	4.1	4.8	4.5
5	4.2	4.9	4.6
4	3.9	4.7	4.5
5	4.1	4.6	4.4
5	4.1	4.8	4.5
5	4.0	4.8	4.4
5	4.0	4.7	4.3
5	4.1	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

研修・社内教育を通してヘルパーの専門知識や接遇マナーを確認・徹底し、利用者様の生活が向上するよう努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		16.8	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.2	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.3	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.0	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	10.4	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.3	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.9	12
10 利用料金が適正なこと。		7.8	6
11 サービス内容が充実していること。	4	6.9	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	14.5	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	14.7	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.2	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370900017	熱田区介護保険事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

5	4.1	4.8	4.3
5	4.2	4.6	4.0
5	4.3	4.7	4.2
5	4.3	5.0	4.5
5	4.2	4.8	4.4
5	4.5	4.8	4.4
5	4.5	4.8	4.4
5	4.5	5.0	4.5
5	4.2	4.9	4.7
5	4.1	4.9	4.6
5	4.1	4.9	4.6
5	4.0	4.6	4.3
5	4.1	4.9	4.5
5	4.2	4.9	4.6
5	3.9	4.9	4.5
5	4.1	4.8	4.4
5	4.1	4.8	4.5
5	4.0	4.7	4.4
5	4.0	4.7	4.3
5	4.1	4.9	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	13.9	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.9	14
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.9	13
4 事業所の知名度が高いこと。		2.8	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.3	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.9	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	11.6	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	6.3	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.0	11
10 利用料金が適正なこと。		3.9	9
11 サービス内容が充実していること。		3.7	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		6.3	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	13.4	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	19.2	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.1	4.2	4.3
4	4.2	4.0	4.0
4	4.3	4.1	4.2
4	4.3	4.7	4.5
4	4.2	4.4	4.4
4	4.5	4.7	4.4
4	4.5	4.6	4.4
4	4.5	5.0	4.5
4	4.2	5.0	4.7
4	4.1	4.8	4.6
4	4.1	4.8	4.6
4	4.0	4.3	4.3
4	4.1	4.8	4.5
4	4.2	4.9	4.6
4	3.9	4.6	4.5
4	4.1	4.5	4.4
4	4.1	4.5	4.5
4	4.0	4.2	4.4
4	4.0	4.4	4.3
4	4.1	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	14.1%	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	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。

アンケートに記載された貴重なご意見をもとに業務改善し、ご利用者様・ご家族様に満足していただけるサービスを提供していきます。

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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	15.2	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.2	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.8	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.6	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.3	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		9.0	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	6.6	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
10 利用料金が適正なこと。		9.0	4
11 サービス内容が充実していること。		5.5	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	7.4	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	16.0	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.4	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370901577	ハッピー道子介護サービス

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

5	4.1	4.8	4.3
5	4.2	4.8	4.0
5	4.3	4.8	4.2
5	4.3	4.7	4.5
5	4.2	4.7	4.4
5	4.5	4.6	4.4
5	4.5	4.6	4.4
*	4.5	*	4.5
5	4.2	4.8	4.7
4	4.1	4.8	4.6
5	4.1	4.7	4.6
5	4.0	4.5	4.3
5	4.1	4.7	4.5
5	4.2	4.8	4.6
4	3.9	4.8	4.5
5	4.1	4.6	4.4
5	4.1	4.7	4.5
5	4.0	4.8	4.4
5	4.0	4.7	4.3
5	4.1	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	40	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	85.1%	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	37	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	92.5%	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。

研修、社内教育を通してヘルパーの専門知識や接遇マナーを確認・徹底して、利用者様の生活が向上するよう努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		15.2	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.2	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.0	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.6	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	8.8	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.1	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.5	9
10 利用料金が適正なこと。		3.9	8
11 サービス内容が充実していること。	4	8.8	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	13.5	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	16.6	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.7	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371000056	中川区介護保険事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.1	4.2	4.3
4	4.2	4.0	4.0
4	4.3	4.2	4.2
5	4.3	4.4	4.5
4	4.2	4.1	4.4
4	4.5	4.4	4.4
4	4.5	4.2	4.4
4	4.5	4.7	4.5
5	4.2	4.8	4.7
4	4.1	4.6	4.6
4	4.1	4.5	4.6
3	4.0	4.0	4.3
4	4.1	4.5	4.5
3	4.2	4.6	4.6
3	3.9	4.6	4.5
2	4.1	4.3	4.4
5	4.1	4.3	4.5
4	4.0	4.2	4.4
4	4.0	4.2	4.3
4	4.1	4.1	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	11.2%	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。

お客様にとって、安心感と信頼感を大事に思われていることを私たちも大事にし、生活向上に努めてまいります。迅速な対応と資質向上に向け、知識と技術のスキルアップに努めてまいります

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	11.6	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		5.2	9
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.3	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.3	12
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.1	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	9.0	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		8.4	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		8.7	6
10 利用料金が適正なこと。		2.3	11
11 サービス内容が充実していること。		4.8	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	11.0	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	9.7	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.6	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371000643	訪問介護センター共愛

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

5	4.1	4.4	4.3
5	4.2	4.0	4.0
5	4.3	4.2	4.2
5	4.3	4.8	4.5
3	4.2	4.4	4.4
5	4.5	4.3	4.4
5	4.5	4.1	4.4
5	4.5	4.4	4.5
5	4.2	4.7	4.7
5	4.1	4.5	4.6
4	4.1	4.4	4.6
3	4.0	4.3	4.3
5	4.1	4.4	4.5
5	4.2	4.5	4.6
5	3.9	4.2	4.5
5	4.1	4.3	4.4
5	4.1	4.3	4.5
4	4.0	4.2	4.4
4	4.0	4.3	4.3
5	4.1	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

今回はご利用者様と事業所の間に意識の相違がなく、感謝のお言葉を頂戴しましたのでありがたく思っております、これからもご利用者様とのコミュニケーションをしっかりと取り、ご利用者様のご意見を尊重して、どのようなサービスを望まれ満足して頂けるよう、今まで以上のサービスが提供できるよう頑張っていきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	4	11.9	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.5	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		3.2	11
4 事業所の知名度が高いこと。		1.4	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		9.5	4
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	2	7.4	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		8.1	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		9.8	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.7	6
10 利用料金が適正なこと。		3.5	10
11 サービス内容が充実していること。		2.8	12
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	6.3	9
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	7.4	7
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.6	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

5	4.1	4.3	4.3
5	4.2	4.3	4.0
5	4.3	4.5	4.2
5	4.3	4.6	4.5
5	4.2	4.5	4.4
5	4.5	4.5	4.4
5	4.5	4.6	4.4
5	4.5	4.7	4.5
4	4.2	4.9	4.7
4	4.1	4.4	4.6
4	4.1	4.8	4.6
4	4.0	4.3	4.3
4	4.1	4.6	4.5
4	4.2	4.9	4.6
4	3.9	4.5	4.5
5	4.1	4.5	4.4
4	4.1	4.4	4.5
4	4.0	4.4	4.4
4	4.0	4.1	4.3
4	4.1	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

日々、業務に追われている中、各サービス提供責任者の時間を合わせて会議を開き、問題点等の話し合いを行っておりますが、今回のユーザー評価の結果は、利用者様とのずれが少なくはありましたが、微妙に自己評価が上回っている所があり、まだまだ努力不足を感じました。小さな芽を摘んでしまうことの無いよう、話し合いの機会を多く作る事、話し合いをしやすい環境を整える事を心掛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。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	15.5	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.4	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.7	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.0	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	3.5	9
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	5.6	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.4	11
10 利用料金が適正なこと。		6.6	5
11 サービス内容が充実していること。		3.1	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.4	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	20.2	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	24.6	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.1	4.5	4.3
4	4.2	4.0	4.0
4	4.3	5.0	4.2
4	4.3	5.0	4.5
4	4.2	5.0	4.4
4	4.5	5.0	4.4
4	4.5	5.0	4.4
4	4.5	0.0	4.5
4	4.2	5.0	4.7
4	4.1	5.0	4.6
4	4.1	4.8	4.6
4	4.0	4.8	4.3
4	4.1	4.8	4.5
4	4.2	5.0	4.6
4	3.9	5.0	4.5
4	4.1	5.0	4.4
4	4.1	5.0	4.5
4	4.0	5.0	4.4
4	4.0	5.0	4.3
4	4.1	5.0	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	5	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

アンケートに記載された貴重なご意見をもとに業務改善し、ご利用者様・ご家族様に満足していただけるサービスを提供していきます。

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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	29.3	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	9
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	9
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	9
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		14.7	3
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	9
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	8.0	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.3	8
10 利用料金が適正なこと。		0.0	9
11 サービス内容が充実していること。		4.0	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	9.3	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	6.7	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	26.7	2

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371002219	ミサキ訪問介護センター

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

5	4.1	4.3	4.3
5	4.2	4.6	4.0
5	4.3	5.0	4.2
5	4.3	4.8	4.5
5	4.2	4.8	4.4
5	4.5	4.9	4.4
5	4.5	4.4	4.4
4	4.5	5.0	4.5
5	4.2	5.0	4.7
3	4.1	5.0	4.6
3	4.1	4.6	4.6
3	4.0	4.3	4.3
3	4.1	4.8	4.5
3	4.2	4.9	4.6
2	3.9	4.4	4.5
2	4.1	4.3	4.4
2	4.1	4.5	4.5
2	4.0	4.0	4.4
2	4.0	4.0	4.3
5	4.1	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	22.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

常に連携に心がけ、訪問介護員の負担を軽くするような働きかけを大切にし利用者へのよりよいサービス提供に努めます。

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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	11.2	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.2	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		5.6	8
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	9.0	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.5	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	3.4	11
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		11.2	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.6	8
10 利用料金が適正なこと。	1	1.1	13
11 サービス内容が充実していること。		12.4	2
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		6.7	7
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		9.0	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	18.0	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371003464	ヘルパーセンターなでしこ

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.1	4.6	4.3
4	4.2	4.3	4.0
4	4.3	4.5	4.2
4	4.3	4.8	4.5
4	4.2	4.6	4.4
4	4.5	4.5	4.4
4	4.5	4.8	4.4
4	4.5	5.0	4.5
3	4.2	4.8	4.7
4	4.1	4.9	4.6
4	4.1	4.8	4.6
4	4.0	4.6	4.3
4	4.1	4.8	4.5
4	4.2	4.9	4.6
3	3.9	4.8	4.5
3	4.1	4.7	4.4
3	4.1	4.6	4.5
3	4.0	4.7	4.4
4	4.0	4.6	4.3
3	4.1	4.7	4.4

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	61.2%	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。

ご利用者様及びご家族様へのご契約の際に重要事項説明の中で、苦情相談窓口の取り扱いに関する部分におきましては、なるべく分かりやすく説明する事に努めました。前年度と比べて僅かな改善があるものの、まだまだ不十分と再確認できました。また、ご利用者様がサービス提供を受けられる中でスタッフへの安心感と信頼感を最も重要視されている事を再確認できました。その次にサービス提供を受けることによる生活の質の向上も重要視されており、今後もケアに対する質の向上を目指してサービス提供ができるよう職員一同努めて参ります。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		16.8	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.7	10
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3	3.4	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5	7.7	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	3.7	8
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		10.1	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.3	11
10 利用料金が適正なこと。		1.3	11
11 サービス内容が充実していること。		5.0	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.7	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	13.4	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.8	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371003571	ヘルパースペース導夢

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.1	4.4	4.3
4	4.2	4.1	4.0
4	4.3	4.4	4.2
4	4.3	4.5	4.5
4	4.2	4.4	4.4
4	4.5	4.5	4.4
4	4.5	4.5	4.4
4	4.5	4.8	4.5
4	4.2	4.7	4.7
4	4.1	4.7	4.6
4	4.1	4.6	4.6
4	4.0	4.3	4.3
4	4.1	4.6	4.5
4	4.2	4.7	4.6
4	3.9	4.4	4.5
4	4.1	4.5	4.4
4	4.1	4.6	4.5
4	4.0	4.4	4.4
4	4.0	4.4	4.3
4	4.1	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

評価結果が前回に比べ全体的に少しづつ上がっており、現場の努力が報われた気がしてうれしかったです。今まで契約書などの説明の部分では書類も多く、わかりにくい等あったかと思うのですが字を大きくした別紙を持参したり、ゆっくりと大きめの声で説明する等したことが、結果につながったのかなと思っています。今後も継続して対応していきたいと思っております。また自由記載欄にはヘルパーに対しお褒めの言葉をいくつか頂きました。今後も励みにしながら質や技術の向上に努め、皆様が安心してサービスを受けられるようスタッフ一同、取り組んでまいりたいと思います。お忙しい中、評価事業にご協力くださり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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	13.5	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.3	10
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.6	12
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.1	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.7	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.9	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.5	5
10 利用料金が適正なこと。		2.9	11
11 サービス内容が充実していること。	4	6.5	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	15.5	2
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	11.4	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	24.1	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371004272	ヘルパーステーション ひなた

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

3	4.1	4.0	4.3
3	4.2	4.3	4.0
3	4.3	4.5	4.2
5	4.3	4.8	4.5
5	4.2	4.4	4.4
4	4.5	4.5	4.4
4	4.5	4.2	4.4
4	4.5	0.0	4.5
3	4.2	4.9	4.7
4	4.1	4.8	4.6
4	4.1	4.8	4.6
2	4.0	4.2	4.3
5	4.1	4.8	4.5
5	4.2	4.9	4.6
3	3.9	4.2	4.5
4	4.1	4.3	4.4
4	4.1	4.2	4.5
3	4.0	4.0	4.4
4	4.0	4.3	4.3
4	4.1	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	68.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

問7『訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整が取れていると思いますか？』に2点がついている→ケアマネジャーとのやりとりした内容等を利用者・ご家族に分かりやすく丁寧に報告するよう心がける。問20『事業所からのサービス全般について、満足していますか？』に2点がついている→サービス提供責任者が訪問した際やモニタリング時に満足度や困った事がないかの聞き取りを積極的に行っていく。サービス提供内容等に関わること要望があれば、対応方法を検討していく。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	5	11.1	5
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.6	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.6	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		1.1	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	5.0	8
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	5.6	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.2	10
10 利用料金が適正なこと。		5.0	8
11 サービス内容が充実していること。		16.1	2
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	11.7	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		14.4	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.7	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371004280	オリーブの森 訪問介護

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.1	4.0	4.3
4	4.2	3.7	4.0
4	4.3	4.1	4.2
3	4.3	3.6	4.5
4	4.2	3.8	4.4
4	4.5	4.2	4.4
4	4.5	4.1	4.4
4	4.5	0.0	4.5
3	4.2	4.3	4.7
4	4.1	4.1	4.6
4	4.1	4.1	4.6
4	4.0	3.9	4.3
4	4.1	4.1	4.5
4	4.2	4.1	4.6
4	3.9	4.0	4.5
4	4.1	3.9	4.4
4	4.1	3.9	4.5
3	4.0	3.6	4.4
3	4.0	3.7	4.3
3	4.1	3.9	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

ご利用者様一人一人に寄り添った支援を心掛け事業所内のどのヘルパーが対応しても安心してご利用いただけるようスタッフ一同取り組んでいます。自己負担金につきましては丁寧な説明に努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	15.9	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.5	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.7	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		1.5	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		11.8	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	10.8	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.6	10
10 利用料金が適正なこと。		12.8	2
11 サービス内容が充実していること。	2	7.2	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	4.1	9
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		10.8	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	12.3	3

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371005121	訪問介護事業所GRAND彩

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.1	3.9	4.3
4	4.2	4.2	4.0
5	4.3	4.0	4.2
4	4.3	4.3	4.5
5	4.2	4.2	4.4
5	4.5	3.8	4.4
5	4.5	4.5	4.4
*	4.5	*	4.5
5	4.2	4.5	4.7
5	4.1	4.6	4.6
5	4.1	4.8	4.6
4	4.0	4.7	4.3
4	4.1	4.7	4.5
4	4.2	5.0	4.6
4	3.9	4.8	4.5
4	4.1	4.3	4.4
4	4.1	3.5	4.5
3	4.0	4.5	4.4
3	4.0	4.1	4.3
3	4.1	4.8	4.4

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	68.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価が初めての参加となります。重要事項の説明や、介護保険内で可能なサービス内容についてはご本人やご家族様に向けて介護の知識のない方へもご理解いただきやすいような言葉の選択をしたうえでのご説明が必要であると感じました。自立に向けた支援については介護の基本であるとともに最重要内容と考え、職員全員で今一度しっかり自立支援の大切さについて研修などを実施して参ります。今回の結果を踏まえて今後も継続的に安定したサービス提供に努めます。
--

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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	7.6	5
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		5.4	9
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.2	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.9	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.5	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	6.0	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		17.9	1
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.2	11
10 利用料金が適正なこと。		0.0	13
11 サービス内容が充実していること。		6.0	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	13.0	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	17.9	1
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	10.3	4

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371100013	港区介護保険事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.1	4.2	4.3
5	4.2	4.1	4.0
5	4.3	4.3	4.2
4	4.3	4.3	4.5
5	4.2	4.4	4.4
5	4.5	4.7	4.4
5	4.5	4.7	4.4
5	4.5	4.7	4.5
4	4.2	4.7	4.7
4	4.1	4.7	4.6
5	4.1	4.7	4.6
4	4.0	4.2	4.3
4	4.1	4.6	4.5
5	4.2	4.8	4.6
4	3.9	4.7	4.5
4	4.1	4.7	4.4
4	4.1	4.3	4.5
5	4.0	4.5	4.4
4	4.0	4.3	4.3
4	4.1	4.3	4.4

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

今回の評価では、利用者様、ご家族様より、多くの項目で高評価をいただき、職員一同の励みとなりました。半面、説明・知識・技量に不足を感じていらっしゃる事がわかりました。今後は、わかりやすく、丁寧なご説明を心掛けるとともに、今年度、年間を通じてヘルパー向けに開催してまいりました認知症の知識を深める研修の内容を更に充実し、専門職として信頼していただけるよう努力してまいります。これからも、ご利用者様やご家族様に寄り添い、ニーズや課題にいち早く気づくことで、より良い支援を目指してまいります。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	4	17.1	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.5	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.3	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.3	12
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5	7.3	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	5.1	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.7	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.2	10
10 利用料金が適正なこと。		3.8	9
11 サービス内容が充実していること。		7.3	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	14.6	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		8.5	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.4	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371101656	訪問介護ステーション南陽

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.1	4.0	4.3
4	4.2	3.0	4.0
4	4.3	3.8	4.2
4	4.3	4.6	4.5
5	4.2	4.6	4.4
5	4.5	4.1	4.4
5	4.5	4.4	4.4
5	4.5	4.0	4.5
4	4.2	4.6	4.7
4	4.1	4.5	4.6
4	4.1	4.8	4.6
5	4.0	4.3	4.3
5	4.1	4.5	4.5
5	4.2	4.8	4.6
4	3.9	4.2	4.5
5	4.1	4.4	4.4
5	4.1	4.4	4.5
5	4.0	4.3	4.4
4	4.0	4.1	4.3
4	4.1	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

苦情受付窓口(事業所の相談窓口・市役所・国民健康保険団体連合会など)についての分かりやすい説明が不十分との回答があり、もっと詳しい説明が必要だと実感しました。今後は、もっと丁寧なご説明をさせて頂きたいと思います。また、個人情報の取り扱いについても、例を出し、どの様な場合に、誰に、どの様な形で、どの程度の範囲で個人情報の開示をするのか?という風に具体的な一例を出してご説明させて頂きます。また、ヘルパー業務で、制度上出来ない事についても、出来る限り分かりやすい様にご説明させて頂きます。今後にも必要に応じサービス提供責任者が皆様のご自宅を訪問させて頂きまして、ご意見やご要望をお伺いしたいと思います。

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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		12.9	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.2	10
3 口こみで評判が良いと言われること。		0.4	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.4	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.7	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		1.8	11
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		7.1	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	9.3	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	5	5.3	7
10 利用料金が適正なこと。		4.9	8
11 サービス内容が充実していること。		1.8	11
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	15.6	2
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	14.2	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.3	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371200060	南区介護保険事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.1	4.7	4.3
5	4.2	4.5	4.0
5	4.3	4.8	4.2
5	4.3	4.9	4.5
4	4.2	4.9	4.4
5	4.5	4.7	4.4
5	4.5	4.5	4.4
5	4.5	4.8	4.5
4	4.2	4.9	4.7
4	4.1	4.8	4.6
4	4.1	4.8	4.6
5	4.0	4.5	4.3
5	4.1	4.7	4.5
4	4.2	4.8	4.6
5	3.9	4.8	4.5
5	4.1	4.6	4.4
5	4.1	4.7	4.5
4	4.0	4.7	4.4
4	4.0	4.5	4.3
4	4.1	4.8	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	17.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見、あたたかいお言葉を賜り、誠にありがとうございました。 分かりにくいところご指摘を頂きました。契約時に丁寧な説明を心がけ、随時、お客様に分かりやすく納得される説明をしていきたいと思います。今後もケアマネジャーとの連携をとりながら、お客様の個別性、自律性を尊重し、信頼できる事業所を目指してまいります。	利用料金の内訳が
---	----------

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	16.6	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	14
3 口コミで評判が良いと言われること。		3.4	10
4 事業所の知名度が高いこと。		0.5	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.9	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.7	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		10.7	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	6.8	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.7	12
10 利用料金が適正なこと。		4.4	9
11 サービス内容が充実していること。		7.6	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	8.0	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	13.2	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.5	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371200359	名南ヘルパーステーションきずな

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.1	4.0	4.3
4	4.2	3.9	4.0
4	4.3	3.9	4.2
4	4.3	4.6	4.5
4	4.2	4.4	4.4
4	4.5	4.5	4.4
4	4.5	4.6	4.4
4	4.5	4.5	4.5
2	4.2	4.7	4.7
3	4.1	4.6	4.6
4	4.1	4.7	4.6
4	4.0	4.4	4.3
4	4.1	4.6	4.5
4	4.2	4.8	4.6
3	3.9	4.5	4.5
3	4.1	4.6	4.4
3	4.1	4.5	4.5
3	4.0	4.5	4.4
3	4.0	4.3	4.3
3	4.1	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

良い評価を頂けなかった項目に関しましては改善を図り良い評価をいただけるようにして参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	10.9	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	3	0.8	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		1.3	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.0	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.4	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		8.4	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.9	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.9	11
10 利用料金が適正なこと。		3.4	9
11 サービス内容が充実していること。		8.0	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	14.3	2
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	10.1	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	22.7	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371200516	こころヘルパーステーション桜

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

5	4.1	4.4	4.3
5	4.2	4.0	4.0
4	4.3	4.1	4.2
5	4.3	4.4	4.5
4	4.2	4.3	4.4
5	4.5	4.6	4.4
5	4.5	4.4	4.4
5	4.5	4.3	4.5
4	4.2	5.0	4.7
4	4.1	4.9	4.6
5	4.1	4.6	4.6
4	4.0	4.3	4.3
4	4.1	4.6	4.5
4	4.2	4.8	4.6
3	3.9	4.5	4.5
4	4.1	4.4	4.4
4	4.1	4.2	4.5
4	4.0	4.0	4.4
4	4.0	4.0	4.3
4	4.1	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		15.8	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.0	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		9.3	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.5	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	8.6	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	12.0	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.8	9
10 利用料金が適正なこと。		2.4	11
11 サービス内容が充実していること。	2	7.6	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	11.7	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.5	8
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.8	2

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371200854	訪問介護センター桃太郎

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.1	3.4	4.3
4	4.2	3.3	4.0
4	4.3	3.3	4.2
4	4.3	3.7	4.5
3	4.2	3.9	4.4
4	4.5	4.0	4.4
4	4.5	4.2	4.4
4	4.5	4.3	4.5
3	4.2	4.5	4.7
3	4.1	4.4	4.6
3	4.1	4.3	4.6
3	4.0	4.0	4.3
3	4.1	4.2	4.5
3	4.2	4.2	4.6
4	3.9	3.8	4.5
3	4.1	3.8	4.4
3	4.1	3.8	4.5
3	4.0	3.8	4.4
3	4.0	3.8	4.3
4	4.1	4.0	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	42.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

研修等を充実させヘルパーの質の向上を目指し介護の基本をしっかりと身に着けていけるように指導していきます。ご利用者様が自宅にて安心、安全な日常生活を過ごしていただけるようにサービス提供にも日々努力していきたいと思います。今後も利用者様やご家族様の声を聴き対応していきます。

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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	18.8	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.9	10
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	3.1	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.9	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		12.7	2
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.1	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	2	6.6	7
10 利用料金が適正なこと。		7.9	6
11 サービス内容が充実していること。		9.6	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		12.7	2
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	5.2	9
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	12.7	2

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371202025	訪問介護ステーションかなれ

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

3	4.1	3.9	4.3
5	4.2	3.5	4.0
5	4.3	4.2	4.2
3	4.3	4.0	4.5
3	4.2	3.9	4.4
5	4.5	3.9	4.4
5	4.5	4.0	4.4
3	4.5	4.1	4.5
3	4.2	4.3	4.7
3	4.1	4.2	4.6
3	4.1	4.2	4.6
3	4.0	3.9	4.3
3	4.1	4.1	4.5
4	4.2	4.3	4.6
5	3.9	4.1	4.5
3	4.1	3.9	4.4
3	4.1	3.9	4.5
3	4.0	4.1	4.4
4	4.0	3.9	4.3
3	4.1	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	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。

コメントありがとうございます。職員一同にて共有し今後に活かさせていただきます。今後ともよろしく申し上げます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1	サービスを受ける事によって生活が向上すること。	13.6	2
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	5.9	9
3	口こみで評判が良いと言われること。	0.0	14
4	事業所の知名度が高いこと。	3.2	12
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	7.7	5
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	6.8	6
7	個人情報絶対に外にもらさないこと。	1.4	13
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5.5	11
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	5.9	9
10	利用料金が適正なこと。	8.2	4
11	サービス内容が充実していること。	10.9	3
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	6.8	6
13	ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	6.4	8
14	ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	17.7	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371202918	あくとケア 名古屋

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.1	4.5	4.3
5	4.2	4.5	4.0
5	4.3	4.5	4.2
5	4.3	4.5	4.5
5	4.2	4.6	4.4
5	4.5	4.8	4.4
5	4.5	4.7	4.4
5	4.5	4.5	4.5
5	4.2	4.6	4.7
5	4.1	4.8	4.6
5	4.1	4.7	4.6
5	4.0	4.7	4.3
5	4.1	4.7	4.5
5	4.2	4.8	4.6
4	3.9	4.6	4.5
5	4.1	4.5	4.4
5	4.1	4.7	4.5
5	4.0	4.6	4.4
5	4.0	4.7	4.3
5	4.1	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

お客様・ご家族様の声に耳を傾けることを第一に、そのお客様・そのご家族様にとって良かったと思っていただけるようなご支援をさせていただければと思います。

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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	12.0	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		5.2	8
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.2	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	13
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	4	3.0	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.9	12
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.6	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.9	6
10 利用料金が適正なこと。		4.5	9
11 サービス内容が充実していること。	5	9.0	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		13.9	2
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	12.4	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.5	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371203130	ケアコール南

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

3	4.1	4.4	4.3
4	4.2	4.1	4.0
3	4.3	4.3	4.2
4	4.3	4.5	4.5
3	4.2	4.3	4.4
3	4.5	4.5	4.4
5	4.5	4.4	4.4
4	4.5	4.5	4.5
5	4.2	4.5	4.7
5	4.1	4.7	4.6
3	4.1	4.6	4.6
3	4.0	4.4	4.3
3	4.1	4.5	4.5
3	4.2	4.7	4.6
4	3.9	4.5	4.5
3	4.1	4.5	4.4
3	4.1	4.6	4.5
3	4.0	4.5	4.4
2	4.0	4.4	4.3
2	4.1	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	28	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	71.4%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

訪問介護事業所とケアマネジャー・ご利用者様ご本人、ご利用者様ご家族とのコミュニケーションをしっかりと構築する。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	5	12.0	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		15.5	2
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.9	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.2	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	2.1	12
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	10.2	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		9.5	5
10 利用料金が適正なこと。		6.0	8
11 サービス内容が充実していること。		9.2	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	5.3	9
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.3	7
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.9	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371300043	守山区介護保険事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.1	4.5	4.3
4	4.2	4.3	4.0
4	4.3	4.7	4.2
5	4.3	5.0	4.5
4	4.2	4.7	4.4
5	4.5	4.7	4.4
4	4.5	4.6	4.4
5	4.5	4.6	4.5
5	4.2	4.8	4.7
5	4.1	4.9	4.6
5	4.1	4.9	4.6
4	4.0	4.5	4.3
4	4.1	4.8	4.5
5	4.2	4.8	4.6
5	3.9	4.8	4.5
4	4.1	4.6	4.4
4	4.1	4.6	4.5
5	4.0	4.5	4.4
4	4.0	4.5	4.3
5	4.1	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ご利用者が安心してサービスが受けられるように、ご利用者様の尊厳を大切にしながら、自立支援・重度化に繋がる支援を行いたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	18.7	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.4	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.8	11
4 事業所の知名度が高いこと。		5.1	8
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		9.1	4
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5	8.5	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.8	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		2.3	12
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.8	14
10 利用料金が適正なこと。		3.1	9
11 サービス内容が充実していること。	4	3.1	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.2	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	11.6	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.4	2

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[※]

※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

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

3	4.1	4.3	4.3
3	4.2	4.7	4.0
3	4.3	4.8	4.2
5	4.3	4.9	4.5
5	4.2	4.5	4.4
5	4.5	4.4	4.4
5	4.5	4.3	4.4
5	4.5	4.4	4.5
5	4.2	5.0	4.7
5	4.1	5.0	4.6
5	4.1	5.0	4.6
5	4.0	4.6	4.3
5	4.1	4.7	4.5
5	4.2	4.8	4.6
3	3.9	4.7	4.5
5	4.1	4.6	4.4
5	4.1	4.5	4.5
4	4.0	4.5	4.4
4	4.0	4.5	4.3
5	4.1	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	96.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	92.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

サービス責任者が訪問先を訪問出来ない月や利用者様に会えない月があったため、サービス調整行いなるべく訪問行い状況を確認します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	20.3	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.7	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.0	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.7	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.4	8
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	2.7	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.4	8
10 利用料金が適正なこと。		0.7	10
11 サービス内容が充実していること。	2	27.0	1
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		4.7	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	13.5	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	25.0	2

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.1	4.1	4.3
5	4.2	3.5	4.0
5	4.3	4.1	4.2
4	4.3	4.5	4.5
3	4.2	4.3	4.4
4	4.5	4.5	4.4
5	4.5	4.4	4.4
5	4.5	4.1	4.5
4	4.2	4.7	4.7
4	4.1	4.6	4.6
4	4.1	4.8	4.6
4	4.0	4.5	4.3
4	4.1	4.5	4.5
4	4.2	4.8	4.6
3	3.9	4.3	4.5
4	4.1	4.3	4.4
4	4.1	4.4	4.5
4	4.0	4.3	4.4
4	4.0	4.4	4.3
4	4.1	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1	サービスを受ける事によって生活が向上すること。	20.1	1
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	2.3	12
3	口こみで評判が良いと言われること。	0.0	13
4	事業所の知名度が高いこと。	0.0	13
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4.9	8
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	4.3	10
7	個人情報絶対に外にもらさないこと。	6.3	6
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	7.9	5
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	4.6	9
10	利用料金が適正なこと。	3.6	11
11	サービス内容が充実していること。	5.6	7
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	14.5	3
13	ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	9.5	4
14	ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	16.4	2

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371300902	あんしんネットワーク

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

---	4.1	4.2	4.3
---	4.2	3.5	4.0
---	4.3	3.9	4.2
---	4.3	4.2	4.5
---	4.2	4.4	4.4
---	4.5	4.0	4.4
---	4.5	4.4	4.4
---	4.5	4.7	4.5
---	4.2	4.5	4.7
---	4.1	4.6	4.6
---	4.1	4.6	4.6
---	4.0	3.9	4.3
---	4.1	4.3	4.5
---	4.2	4.6	4.6
---	3.9	4.4	4.5
---	4.1	4.2	4.4
---	4.1	4.6	4.5
---	4.0	4.3	4.4
---	4.0	4.1	4.3
---	4.1	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	5.5%	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	34	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	68.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

アンケートのご協力ありがとうございました。皆様から頂きましたご意見を真摯に受け取りまして、問題・改善点等を訪問員、サービス提供責任者各部門で問題解決へとミーティングをおこないまして、今後も皆様方があんしんして頂けるサービスを提供する所存であります。 今後共よろしく願いいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		14.0	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		10.0	5
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.1	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.0	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.8	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.0	10
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		3.8	11
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.1	7
10 利用料金が適正なこと。		8.1	6
11 サービス内容が充実していること。		10.2	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		12.3	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.1	7
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		12.6	2

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371302544	訪問介護事業所コスモ

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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。

難しい項目が多く、ご家族様の理解が難しいこと、

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		15.8	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		17.1	1
3 口コミで評判が良いと言われること。	1	10.4	5
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	5.0	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.9	13
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.4	12
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.8	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		10.8	3
10 利用料金が適正なこと。	3	9.0	6
11 サービス内容が充実していること。		2.3	11
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	3.6	10
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.3	8
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	10.8	3

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371302551	訪問介護 アルク

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

5	4.1	4.7	4.3
5	4.2	4.7	4.0
5	4.3	4.7	4.2
5	4.3	4.8	4.5
5	4.2	4.8	4.4
5	4.5	4.7	4.4
5	4.5	4.8	4.4
5	4.5	5.0	4.5
5	4.2	4.8	4.7
5	4.1	4.9	4.6
5	4.1	4.9	4.6
4	4.0	4.8	4.3
5	4.1	4.8	4.5
5	4.2	4.9	4.6
5	3.9	4.8	4.5
5	4.1	4.8	4.4
5	4.1	4.8	4.5
4	4.0	4.7	4.4
5	4.0	4.7	4.3
4	4.1	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	90.9%	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。

日々ご利用者様、そのご家族様に寄り添いその方に合ったサービスの提供をすることを心がけていますが、職員一人一人に意識向上、勉強会などをしっかり行い、情報共有をしっかりとすることが大事だと感じます。日々の流れで見落としが無いように努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	15.3	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	3	3.7	9
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.0	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.3	7
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0.7	12
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		9.0	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		12.3	3
10 利用料金が適正なこと。		3.0	10
11 サービス内容が充実していること。	4	7.0	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	11.7	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.0	8
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	25.0	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371302882	訪問介護ラパンⅢ

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

3	4.1	4.0	4.3
3	4.2	3.8	4.0
4	4.3	4.2	4.2
3	4.3	4.1	4.5
3	4.2	4.0	4.4
4	4.5	3.3	4.4
4	4.5	3.8	4.4
3	4.5	4.4	4.5
5	4.2	4.3	4.7
4	4.1	4.3	4.6
3	4.1	4.3	4.6
4	4.0	3.7	4.3
4	4.1	4.1	4.5
4	4.2	4.4	4.6
4	3.9	4.2	4.5
4	4.1	4.0	4.4
3	4.1	4.1	4.5
4	4.0	4.1	4.4
4	4.0	3.9	4.3
4	4.1	4.1	4.4

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	24	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	104.3%	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	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	95.8%	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。

今回の評価において、設問6の「ヘルパーには制度上できない業務があることを理解している」という問いに対して、理解していないご家族がいらっしゃるということがわかりました。これは併設されている有料老人ホームの業務と訪問介護の業務が混同されて理解されているのではないかとのことだと思います。このことを文書等を用いて具体的に説明していくよう改善致します。また、記述式においては明るい挨拶や良い雰囲気であるとお褒めの言葉を頂きました。しかし、親近感がわきながらもスタッフからのため口が気になるというお叱りも頂きました。このことをスタッフ全員で周知し、言葉遣い等の接遇面を気を付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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		7.5	6
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		4.3	10
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		1.2	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.2	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.1	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.8	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	10.7	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.7	12
10 利用料金が適正なこと。	3	14.5	2
11 サービス内容が充実していること。		8.1	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	5.5	8
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	13.0	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.3	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371303245	つくもヘルパーサービス

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

3	4.1	4.1	4.3
3	4.2	3.6	4.0
3	4.3	3.9	4.2
4	4.3	4.8	4.5
4	4.2	4.4	4.4
4	4.5	4.1	4.4
4	4.5	4.5	4.4
*	4.5	*	4.5
4	4.2	4.7	4.7
4	4.1	4.5	4.6
4	4.1	4.8	4.6
4	4.0	3.9	4.3
4	4.1	4.4	4.5
4	4.2	4.6	4.6
4	3.9	4.4	4.5
3	4.1	4.2	4.4
4	4.1	4.3	4.5
4	4.0	4.2	4.4
4	4.0	4.1	4.3
3	4.1	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

ユーザー評価に参加して頂きありがとうございました。皆様からの励ましのお言葉や貴重な意見心より感謝いたします。介護保険にて出来るサービスについて、曖昧な説明でご利用様に不快な思いをさせてしまい申し訳ないと思います。これからは、しっかりと説明し理解して頂ける様努めていきます。又、実費サービスで対応できることもありますので、気楽に相談して頂きたいと思います。ケアマネジャーと連携し、ヘルパーと意見交換しご利用者様により良きサービスを提供できるよう努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	20.5	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.1	10
4 事業所の知名度が高いこと。		1.5	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.7	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.1	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		8.7	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	6.7	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
10 利用料金が適正なこと。		5.1	8
11 サービス内容が充実していること。		3.6	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	11.8	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	13.3	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.9	2

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371303625	オオツカ介護サービス上志段味

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.1	4.2	4.3
3	4.2	3.5	4.0
4	4.3	4.3	4.2
5	4.3	4.5	4.5
5	4.2	4.3	4.4
5	4.5	4.1	4.4
5	4.5	4.4	4.4
5	4.5	4.8	4.5
5	4.2	4.2	4.7
5	4.1	4.4	4.6
4	4.1	4.3	4.6
5	4.0	4.3	4.3
4	4.1	4.3	4.5
5	4.2	4.4	4.6
3	3.9	4.3	4.5
5	4.1	4.3	4.4
5	4.1	4.4	4.5
5	4.0	4.4	4.4
4	4.0	4.3	4.3
5	4.1	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	26	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	61.5%	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。

事業者とご家族様では、サービス提供の重要視する事柄に違いがあったため、今後はご家族様にも寄り添える介護をしていけるよう(ご家族様に声をかける、いつでも相談しやすい雰囲気作り等)全職員に教育・周知し努めて参ります。また、利用者様個々の生活リズムに合った介護(排泄リズム等)が実施できるよう、アセスメントから実施したいと思います。職員の顔と名前が一致せずお声がけに困られているご家族様もお見えです。こちらに関しては事業所としましても問題点として取り上げておりました。今後、改善策を検討するとともに、職員からもお声掛けを積極的に行っていきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	14.2	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	3	7.1	5
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.4	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.0	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.0	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.8	12
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		9.2	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	4	3.8	11
10 利用料金が適正なこと。		5.4	8
11 サービス内容が充実していること。		14.6	2
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	6.7	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.7	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.3	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371304292	ピースケアステーション守山

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	24	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	96.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

特に目立って低い箇所はありませんでしたが、今後も利用者評価を高く維持できるよう健全で公平な運営に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	20.3	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.8	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	4.1	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.2	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.0	12
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		8.6	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.6	5
10 利用料金が適正なこと。		4.8	9
11 サービス内容が充実していること。	3	12.1	3
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	5.2	8
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.6	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.7	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371400025	緑区介護保険事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

3	4.1	4.2	4.3
3	4.2	3.6	4.0
4	4.3	3.9	4.2
3	4.3	4.7	4.5
3	4.2	4.5	4.4
4	4.5	4.6	4.4
3	4.5	4.3	4.4
3	4.5	4.6	4.5
4	4.2	4.8	4.7
4	4.1	4.7	4.6
4	4.1	4.7	4.6
3	4.0	4.2	4.3
4	4.1	4.5	4.5
4	4.2	4.6	4.6
4	3.9	4.5	4.5
3	4.1	4.4	4.4
4	4.1	4.6	4.5
3	4.0	4.4	4.4
3	4.0	4.2	4.3
4	4.1	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

ご利用者様、ご家族様と事業所の評価の乖離があったのは、問4の不満や苦情を申し出た時の対応についての設問に自己評価は3としたのですが、ご利用者様、ご家族様は4. 7と事業所が思っている以上の点数をつけてくださり、私たちの自信になりました。また、自由記載ではたくさんのコメントをいただき、ユーザー様の気持ちもより理解できました。今後も安心して在宅生活を続けていただけるよう努めていきます。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	4	24.1	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	4.8	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		10.7	4
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.7	11
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.2	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.1	10
10 利用料金が適正なこと。		5.8	6
11 サービス内容が充実していること。		5.8	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	11.7	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	10.0	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.1	2

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.1	4.6	4.3
4	4.2	4.5	4.0
4	4.3	4.7	4.2
5	4.3	4.8	4.5
5	4.2	4.7	4.4
5	4.5	4.7	4.4
5	4.5	4.7	4.4
5	4.5	5.0	4.5
4	4.2	4.8	4.7
5	4.1	4.8	4.6
5	4.1	4.8	4.6
5	4.0	4.8	4.3
5	4.1	4.9	4.5
5	4.2	4.9	4.6
4	3.9	4.8	4.5
4	4.1	4.7	4.4
5	4.1	4.7	4.5
5	4.0	4.7	4.4
5	4.0	4.6	4.3
5	4.1	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	61.2%	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。

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？の評価が低かったので、契約時にも改めて、きちんと説明するようにいたします。また、日頃からサービスに対してご満足いただけているか確認し、苦情窓口の説明もす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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	4	24.2	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		4.0	9
3 口コミで評判が良いと言われること。		3.0	10
4 事業所の知名度が高いこと。		1.2	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.2	14
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		1.2	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	12.6	3
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.4	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.0	13
10 利用料金が適正なこと。		4.4	7
11 サービス内容が充実していること。		8.1	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	9.9	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	14.1	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	11.6	4

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371400264	有限会社もみじ

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

5	4.1	4.1	4.3
5	4.2	3.9	4.0
5	4.3	4.0	4.2
5	4.3	4.5	4.5
4	4.2	4.2	4.4
4	4.5	4.0	4.4
5	4.5	4.2	4.4
5	4.5	4.0	4.5
4	4.2	4.8	4.7
5	4.1	4.4	4.6
4	4.1	4.3	4.6
4	4.0	3.9	4.3
5	4.1	4.1	4.5
5	4.2	4.4	4.6
5	3.9	4.2	4.5
5	4.1	3.9	4.4
4	4.1	4.2	4.5
4	4.0	4.1	4.4
5	4.0	4.2	4.3
5	4.1	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

今年もユーザー評価に参加させていただき、お願いをした利用者様やご家族様にご協力を頂きありがとうございました。結果を見ますとヘルパーに対する項目で少し欠けている面を感じます。ヘルパーの態度や必要な知識、利用者様に適切な支援や対応ができるように研修を通じて今一度周知していきたいと思います。今後も利用者様とご家族のご意見を聞く機会は貴重で、その声を活かしたサービスの提供を心掛けていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	13.4	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.5	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.9	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		8.0	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.0	12
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		8.3	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	4	9.2	4
10 利用料金が適正なこと。	5	6.8	8
11 サービス内容が充実していること。		9.0	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	3.2	10
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		17.3	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	17.5	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371400835	愛ライフ訪問介護センター

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	16	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

利用者様やご家族が大事に考えている部分と、自社が大事にしている部分に一部乖離があるため、今回の結果を社内全体で共有し、より求められているサービスをご提供できるようにしていきたいと思います。利用者様やご家族から高く評価していただいている部分に関しては、引き続き高い水準でサービスを提供できるよう、努めてまいります。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		17.9	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		17.3	3
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.7	10
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	12
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.6	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	3.9	9
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.5	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		11.2	4
10 利用料金が適正なこと。		0.0	12
11 サービス内容が充実していること。	5	7.3	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	1	4.5	7
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	6.7	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	24.6	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371401270	ゆうな訪問介護事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.1	4.7	4.3
4	4.2	4.7	4.0
4	4.3	4.7	4.2
3	4.3	5.0	4.5
3	4.2	5.0	4.4
3	4.5	5.0	4.4
4	4.5	4.7	4.4
3	4.5	5.0	4.5
3	4.2	4.9	4.7
3	4.1	5.0	4.6
3	4.1	5.0	4.6
3	4.0	5.0	4.3
3	4.1	5.0	4.5
3	4.2	5.0	4.6
3	3.9	4.9	4.5
3	4.1	5.0	4.4
3	4.1	4.9	4.5
3	4.0	5.0	4.4
3	4.0	4.9	4.3
3	4.1	5.0	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

- 1

サービスを受ける事によって生活が向上すること。
- 2

早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。
- 3

口こみで評判が良いと言われること。
- 4

事業所の知名度が高いこと。
- 5

契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 6

サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。
- 7

個人情報絶対に外にもらさないこと。
- 8

不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。
- 9

土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。
- 10

利用料金が適正なこと。
- 11

サービス内容が充実していること。
- 12

居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。
- 13

ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。
- 14

ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。

事業者	利用者 %	利用者 順位
2	18.7	2
	0.0	12
	0.0	12
	0.0	12
	2.2	11
	4.5	8
5	12.7	3
	3.7	9
	9.0	4
	3.0	10
	8.2	5
3	7.5	6
4	7.5	6
1	23.1	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371402849	ヘルパーステーション鶴の会

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	19	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	47.4%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご家族様からの貴重なご意見を頂き、有難く感じております。利用者様の近くにおられるご家族様ばかりではないので、変化があった場合には迅速な対応が必要と考えて、すぐに連絡をさせていただき、ケアマネさんと連携しながら支援させていただきます。これからも鶴の会を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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	5	14.5	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		8.1	6
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.6	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.8	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.1	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	14
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	2.4	11
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		12.9	2
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	3	4.8	10
10 利用料金が適正なこと。		5.6	8
11 サービス内容が充実していること。		5.6	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		12.1	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	11.3	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	12.1	3

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371403532	訪問介護事業所 幸の運び

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.1	4.3	4.3
3	4.2	3.9	4.0
4	4.3	4.2	4.2
5	4.3	4.6	4.5
4	4.2	4.5	4.4
4	4.5	4.5	4.4
5	4.5	4.7	4.4
4	4.5	4.5	4.5
2	4.2	4.7	4.7
3	4.1	4.7	4.6
4	4.1	4.8	4.6
4	4.0	4.3	4.3
4	4.1	4.6	4.5
4	4.2	4.8	4.6
4	3.9	4.4	4.5
4	4.1	4.5	4.4
4	4.1	4.5	4.5
4	4.0	4.5	4.4
4	4.0	4.3	4.3
4	4.1	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	69	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	88.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	65	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	94.2%	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。

契約書、重要事項説明書での説明が伝えているが伝わっていないと思われる。責任者、管理者で契約時のマニュアル等を作成し、より理解して頂きやすくしていきます。ヘルパーの増員を積極的に行ない、各担当の業務が効率的に行なえるように努めていきます。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		15.6	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.6	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.1	14
4 事業所の知名度が高いこと。		1.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	2.3	12
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	4	2.9	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.3	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	5.9	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.7	10
10 利用料金が適正なこと。		4.8	8
11 サービス内容が充実していること。		7.6	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.5	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	16.3	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.4	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371403573	ヘルパーステーション 和心

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

5	4.1	4.3	4.3
5	4.2	4.0	4.0
5	4.3	4.2	4.2
4	4.3	4.4	4.5
4	4.2	4.3	4.4
3	4.5	4.3	4.4
4	4.5	4.0	4.4
4	4.5	4.5	4.5
4	4.2	4.0	4.7
4	4.1	4.3	4.6
4	4.1	4.3	4.6
5	4.0	4.2	4.3
5	4.1	4.3	4.5
4	4.2	4.5	4.6
3	3.9	4.2	4.5
4	4.1	4.3	4.4
4	4.1	4.5	4.5
4	4.0	4.1	4.4
4	4.0	3.9	4.3
3	4.1	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

入居者様の状態に変化が見られた際は速やかにケアマネジャーや家族様へ報告を行い情報共有に努めてまいります。
家族様や入居者様からの意見を今以上に耳を傾け一緒に現状を把握した上でサービスが出来るようにします。
ヘルパーの言葉遣いや態度については、今度接遇研修の回数を増やし取り組みます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		7.8	6
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		13.9	2
3 口コミで評判が良いと言われること。	1	0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		0.6	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.2	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	3	6.7	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.6	12
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	4.4	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		9.4	4
10 利用料金が適正なこと。		5.0	9
11 サービス内容が充実していること。		5.6	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.9	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	11.7	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	23.3	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371403839	あくとケア みどり

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.1	4.1	4.3
4	4.2	4.0	4.0
5	4.3	4.0	4.2
4	4.3	4.2	4.5
4	4.2	4.5	4.4
4	4.5	4.7	4.4
5	4.5	4.6	4.4
4	4.5	4.2	4.5
4	4.2	4.6	4.7
4	4.1	4.6	4.6
4	4.1	4.6	4.6
4	4.0	4.2	4.3
4	4.1	4.4	4.5
4	4.2	4.4	4.6
2	3.9	4.5	4.5
3	4.1	4.4	4.4
4	4.1	4.6	4.5
4	4.0	4.4	4.4
4	4.0	4.4	4.3
4	4.1	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	71.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

なかなか自分の担当以外のご利用者への訪問ができませんでした。今後は少しずつでも時間がある時は訪問し意見・意向など伺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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	16.8	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.7	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.2	14
4 事業所の知名度が高いこと。		1.5	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.3	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.6	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		10.2	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	11.1	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.1	8
10 利用料金が適正なこと。		3.0	11
11 サービス内容が充実していること。		4.2	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	8.7	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	8.4	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.1	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371403896	ヘルパーステーション縁むすび

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.1	4.3	4.3
4	4.2	4.4	4.0
4	4.3	4.5	4.2
4	4.3	4.5	4.5
3	4.2	4.5	4.4
4	4.5	4.5	4.4
4	4.5	4.4	4.4
4	4.5	4.5	4.5
4	4.2	4.7	4.7
4	4.1	4.7	4.6
4	4.1	4.7	4.6
4	4.0	4.5	4.3
4	4.1	4.6	4.5
4	4.2	4.7	4.6
4	3.9	4.4	4.5
4	4.1	4.5	4.4
4	4.1	4.5	4.5
4	4.0	4.6	4.4
4	4.0	4.4	4.3
4	4.1	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	83.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

評価結果から、出来ているからどちらともいえないが、大半の評価をいただいている。ただ設問7において、訪問介護事業所とケアマネジャーとの連携で、連絡・調整ができていない(2点の評価)に注力をあて改善する必要がある。 利用者様の状態変化やサービスの変更や中止の際、電話やFAX等、情報共有を確実に行う。その後、家族様にも情報共有を行った旨を伝え、サービス改善に努める。 自由記載欄のユーザー様からの意見・感想欄で、感染症に対して早く知らせしてほしい。に対しては、家族様に説明し対応済みです。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	16.9	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		8.4	4
3 口コミで評判が良いと言われること。	3	0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.9	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.9	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.9	11
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		8.0	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.1	7
10 利用料金が適正なこと。		7.1	7
11 サービス内容が充実していること。	4	11.6	3
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		4.4	10
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	8.4	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.3	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371404290	ヘルパーステーションうえのやま

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	4.3	4.3
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、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	3.0	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	3.7	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.3	3.0	4.5
問5	訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.0	4.4
問6	ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.5	4.3	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.5	4.0	4.4
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	4.0	4.5
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	4.3	4.7
問10	ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.1	4.0	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.3	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.3	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	5	4.1	4.3	4.5
問14	ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	4.3	4.6
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	3.7	4.5
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	3.7	4.4
問17	サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.1	3.3	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	3.3	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	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.1	3.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	6	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	3	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

弊社は6床の老人ホームに主に訪問する事業所で発送は6名の方にさせていただき半数の3名の方にご回答いただきました。ご自身で記入できないからがすべてでしたので、別居ご家族様の意見が反映された調査となっています。全体の平均は4.4点に比べ弊社が3.9点です。数が少ないことありますが設問の内容からいたしまして別居のご家族様への説明を十分行っていないという結果を読み取れます。ヘルパー事業所の説明は入所時にまとめて実施しておりますのでご家族様への説明が十分ではなかったようです。入居時の説明に加えて入居が落ち着いてからご家族様にお話を伺う機会を作るようにいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		0.0	11
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		4.5	9
3 口コミで評判が良いと言われること。		11.4	3
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	1	11.4	3
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.5	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	0.0	11
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		9.1	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		11.4	3
10 利用料金が適正なこと。		11.4	3
11 サービス内容が充実していること。	3	0.0	11
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	6.8	8
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		13.6	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	15.9	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371500014	快適ライフセンター

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.1	4.1	4.3
4	4.2	4.1	4.0
5	4.3	4.1	4.2
3	4.3	4.0	4.5
3	4.2	4.2	4.4
5	4.5	4.1	4.4
4	4.5	4.3	4.4
4	4.5	4.3	4.5
4	4.2	4.5	4.7
3	4.1	4.2	4.6
4	4.1	4.1	4.6
3	4.0	3.9	4.3
4	4.1	4.2	4.5
4	4.2	4.5	4.6
2	3.9	4.3	4.5
3	4.1	3.9	4.4
3	4.1	4.1	4.5
4	4.0	4.2	4.4
3	4.0	4.0	4.3
3	4.1	4.0	4.4

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	62.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

事業所の自己評価より良い結果となり感謝致します。しかし、過去に在籍していたヘルパーの心無い発言などがあり、ご利用者様、ご家族様には不快な思いをさせてしまっていたこと、誠に申し訳ありませんでした。深く反省致します。今後このような事がないよう、ヘルパーに周知し、検討会議、研修などで改善をさせていただきます。ヘルパーによりサービスの質に差がありますので、サービス提供責任者が訪問し、ヘルパー全員を一定のレベルまで引き上げることができるよう指導、教育をより徹底し、ご利用者様が安心してサービスを利用していただけるよう努力していきます。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	5	20.7	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		5.8	8
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.5	13
4 事業所の知名度が高いこと。		1.1	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.1	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.5	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.2	12
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	7.3	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	2	4.0	11
10 利用料金が適正なこと。		6.5	6
11 サービス内容が充実していること。		6.5	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.7	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	9.8	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.3	2

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371500048	名東区介護保険事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.1	4.4	4.3
4	4.2	4.2	4.0
5	4.3	4.3	4.2
5	4.3	4.8	4.5
4	4.2	4.6	4.4
5	4.5	4.7	4.4
5	4.5	4.7	4.4
5	4.5	5.0	4.5
5	4.2	4.9	4.7
4	4.1	4.9	4.6
5	4.1	4.8	4.6
5	4.0	4.5	4.3
5	4.1	4.6	4.5
5	4.2	4.9	4.6
5	3.9	4.8	4.5
5	4.1	4.7	4.4
5	4.1	4.5	4.5
5	4.0	4.7	4.4
5	4.0	4.3	4.3
5	4.1	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	11.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回も貴重なご意見をいただきありがとうございました。評価結果では大きな指摘はありませんでした。事業所としてヘルパー向け研修を行っていますが専門職としての自覚を持てるような内容で行いお客様の自立支援につなげていけるよう努力していきます。自由記載ではヘルパーの訪問を楽しみにしている 来てくれると安心できる 親切かつ信頼感が持てるなどのお言葉を頂きました今後もお客様やご家族様のお気持ちに添えるよう努めてまいります。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		19.1	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.9	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.3	14
4 事業所の知名度が高いこと。		4.1	9
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	6.1	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		9.6	4
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.1	9
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		3.5	11
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	3	2.5	12
10 利用料金が適正なこと。		7.3	6
11 サービス内容が充実していること。		6.4	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	1	10.2	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	7.6	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	17.2	2

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	4.7	4.3
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、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	2.7	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	4.7	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.3	0.0	4.5
問5	訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.8	4.4
問6	ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.5	4.4	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.5	4.9	4.4
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	0.0	4.5
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	5.0	4.7
問10	ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.1	5.0	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.9	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	5	4.0	4.0	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	5	4.1	4.7	4.5
問14	ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.8	4.5
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.7	4.4
問17	サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.9	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.9	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.9	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.9	4.4

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

毎年、ユーザー評価に参加させて頂いております。今回も、利用者様・ご家族様から高い評価をいただきまして大変嬉しく思っております。自由記載欄に「明るい。優しい。人柄がいい。仕事が丁寧」と書いてくださっている方がいました。ヘルパーの態度や仕事に対する姿勢など、今後も基本的なことを大切にしたいサービスを中心に心がけていきたいと思っています。ご要望についてのご意見もありました。できることは検討していきたいと思っています。できないことに関してはご理解を得られるまでしっかりと説明し、今後も信頼していただけるサービスの提供を継続していきたいと思っています。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	18.8	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		5.1	8
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	6.8	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.0	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	6.8	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.3	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.4	11
10 利用料金が適正なこと。		0.9	12
11 サービス内容が充実していること。		4.3	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	9.4	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		10.3	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	23.9	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371503828	ケアコール藤が丘

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

5	4.1	3.5	4.3
5	4.2	3.5	4.0
5	4.3	3.6	4.2
5	4.3	3.4	4.5
5	4.2	3.6	4.4
5	4.5	3.9	4.4
5	4.5	3.9	4.4
5	4.5	3.4	4.5
5	4.2	4.1	4.7
5	4.1	3.9	4.6
5	4.1	4.0	4.6
4	4.0	3.4	4.3
5	4.1	3.6	4.5
5	4.2	3.8	4.6
5	3.9	3.5	4.5
4	4.1	3.5	4.4
5	4.1	3.6	4.5
5	4.0	3.6	4.4
4	4.0	3.3	4.3
5	4.1	3.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

職員により対応が異なるなどのご意見をいただきました。事業所の一員として統一されたサービスの提供をできるよう周知・指導に努めていきたいと思ひます。また訪問介護や施設のルールをご本人様に丁寧に説明をする重要性を強く感じました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		15.1	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		14.3	3
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.6	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	6.4	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.6	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.8	12
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	7.6	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		8.4	4
10 利用料金が適正なこと。		3.6	11
11 サービス内容が充実していること。		6.4	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	6.0	9
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	4.0	10
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.3	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371600038	天白区介護保険事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.1	4.2	4.3
4	4.2	3.8	4.0
4	4.3	4.1	4.2
4	4.3	4.6	4.5
4	4.2	4.4	4.4
5	4.5	4.5	4.4
4	4.5	4.4	4.4
5	4.5	4.0	4.5
5	4.2	4.8	4.7
4	4.1	4.7	4.6
4	4.1	4.7	4.6
4	4.0	4.3	4.3
4	4.1	4.5	4.5
4	4.2	4.7	4.6
4	3.9	4.6	4.5
4	4.1	4.5	4.4
4	4.1	4.6	4.5
4	4.0	4.5	4.4
4	4.0	4.4	4.3
4	4.1	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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。これからもお客様の期待・信頼にお応えすべく、より一層、丁寧かつ迅速な対応ができるよう心掛けてまいります。とくに問8の事故発生時の対応についてお客様ご本人様からは高評価を頂いていますので、同居ご家族様にもご評価いただけるよう努めてまいります。これからも社会福祉協議会が実施する介護事業として、お客様が住み慣れた地域で安心して暮らしていただけるよう、さらに信頼される事業所を目指してまいります。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	22.4	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.0	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		1.2	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.2	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.7	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.7	8
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	7.0	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.7	10
10 利用料金が適正なこと。		4.0	9
11 サービス内容が充実していること。		6.7	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	13.2	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	8.2	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.7	2

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371600517	愛モアヘルパー

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

3	4.1	3.7	4.3
3	4.2	3.5	4.0
3	4.3	3.6	4.2
4	4.3	3.8	4.5
5	4.2	4.2	4.4
5	4.5	4.4	4.4
5	4.5	4.3	4.4
*	4.5	*	4.5
4	4.2	4.4	4.7
3	4.1	4.4	4.6
3	4.1	4.4	4.6
4	4.0	4.1	4.3
3	4.1	4.3	4.5
4	4.2	4.4	4.6
3	3.9	4.3	4.5
5	4.1	4.2	4.4
5	4.1	4.4	4.5
4	4.0	4.1	4.4
3	4.0	4.2	4.3
4	4.1	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

説明の難しさを改めて実感し今後は、わかりやすく要点をまとめて伝えられるよう努めます。ご利用者様からのご意見を真摯に受け止め、質の良いサービス提供ができるよう心かけ、ご利用様やご家族様が安心して在宅生活が送れるよう努めていきます。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	15.8	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		4.6	10
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.4	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.9	12
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.7	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.1	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	4.1	11
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.5	8
10 利用料金が適正なこと。		6.8	7
11 サービス内容が充実していること。		10.6	3
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	10.3	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	9.8	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.5	2

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371600715	相生山ケアセンター

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

5	4.1	4.0	4.3
5	4.2	3.2	4.0
5	4.3	3.8	4.2
5	4.3	4.5	4.5
5	4.2	4.1	4.4
5	4.5	4.1	4.4
5	4.5	4.1	4.4
5	4.5	4.0	4.5
5	4.2	4.6	4.7
5	4.1	4.4	4.6
5	4.1	4.4	4.6
5	4.0	4.2	4.3
5	4.1	4.4	4.5
5	4.2	4.4	4.6
5	3.9	3.9	4.5
5	4.1	4.0	4.4
5	4.1	4.4	4.5
5	4.0	4.1	4.4
5	4.0	3.9	4.3
5	4.1	3.9	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	18.5	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.0	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.5	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.0	8
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1	12.0	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	9.0	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.0	11
10 利用料金が適正なこと。		3.0	10
11 サービス内容が充実していること。		4.0	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	13.5	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.5	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.0	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371603594	サンスマイル

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

3	4.1	3.9	4.3
3	4.2	3.7	4.0
3	4.3	4.1	4.2
3	4.3	4.6	4.5
4	4.2	4.3	4.4
4	4.5	4.3	4.4
4	4.5	4.5	4.4
4	4.5	4.4	4.5
3	4.2	4.8	4.7
4	4.1	4.5	4.6
4	4.1	4.7	4.6
4	4.0	4.4	4.3
4	4.1	4.4	4.5
4	4.2	4.7	4.6
3	3.9	4.5	4.5
4	4.1	4.4	4.4
4	4.1	4.5	4.5
4	4.0	4.4	4.4
4	4.0	4.2	4.3
4	4.1	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

今回の評価の結果では、契約書や重要事項説明書や苦情窓口の説明など分かりづらいと結果となり、今後ご理解して頂くよう説明させて頂きます。またご利用者様からの自由掲載では色々なご意見も真摯に受け止め、生活の質を高め寄り添いながら支援していきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	16.3	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.3	10
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.3	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	8.9	4
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		8.0	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.1	8
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	6.9	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.3	10
10 利用料金が適正なこと。		2.3	10
11 サービス内容が充実していること。		8.9	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	12.0	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		8.6	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	16.3	1

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371603958	ケアコール野並

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

5	4.1	4.3	4.3
5	4.2	4.0	4.0
5	4.3	4.4	4.2
4	4.3	4.4	4.5
5	4.2	4.2	4.4
5	4.5	4.4	4.4
5	4.5	4.5	4.4
5	4.5	4.5	4.5
5	4.2	4.5	4.7
5	4.1	4.2	4.6
5	4.1	4.3	4.6
5	4.0	4.2	4.3
4	4.1	4.2	4.5
5	4.2	4.3	4.6
3	3.9	4.3	4.5
5	4.1	4.0	4.4
5	4.1	4.3	4.5
4	4.0	4.1	4.4
5	4.0	3.6	4.3
4	4.1	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	18	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	72.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	72.2%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業 者	利用 者 %	利用 者 順 位
1	サービスを受ける事によって生活が向上すること。	9.7	4
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	4.1	10
3	口こみで評判が良いと言われること。	0.0	13
4	事業所の知名度が高いこと。	0.0	13
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5.6	8
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	7.7	5
7	個人情報絶対に外にもらさないこと。	2.6	11
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	11.8	3
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	1.5	12
10	利用料金が適正なこと。	5.6	8
11	サービス内容が充実していること。	6.7	7
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	12.3	2
13	ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	7.7	5
14	ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	24.6	1