

令和2年度名古屋市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
23A0100272	ヘルパーステーション華の花

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	---	4.4	-	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	---	4.4	-	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	---	4.6	-	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	4.3	-	4.4
問5	訪問介護計画について、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？	---	4.2	-	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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？	---	4.5	-	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	---	4.5	-	4.5
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？	---	4.6	-	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	---	4.3	-	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	---	4.2	-	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	4.1	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	---	4.1	-	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	---	4.1	-	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	---	4.3	-	4.5
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？	---	4.0	-	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	---	4.1	-	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	---	4.2	-	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	---	4.2	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	---	4.1	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	---	4.1	-	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	25.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		17.2	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		3.2	8
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.2	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。		0.0	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		9.7	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。		9.7	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
10 利用料金が適正なこと。		6.5	7
11 サービス内容が充実していること。		3.2	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。		18.3	1
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		12.9	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		16.1	3

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.1	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.8	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.4
問5	訪問介護計画について、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	4.5	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.6	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？	3	4.5	4.7	4.5
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	4.6	5.0	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.8	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.8	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.0	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	4.2	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.4	4.5
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	4.0	4.5	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	4.3	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	9.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回、契約書のご説明、や個人情報取り扱いご説明の項目について低い評価をいただきました。契約時のご説明については、わかりやすくしているつもりでしたがさらにわかりやすい説明を心掛けていきます。苦情受付窓口ご説明の項目について低い評価をいただきました。「窓口がある」というお客様自身の安心感を確保するため、わかりやすい説明を心掛けていきます。また掃除についてのコメントがありました。各ヘルパーによって埃等の気づきに違いがあると認識しています。さらに気づきと共に掃除の技術を向上できるよう、研修など企画していきます。

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	22.4	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.5	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		0.7	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。		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。		5.0	9
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	6.0	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	5.7	7
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。		3.9	10
11 サービス内容が充実していること。		7.5	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	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。		9.3	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	17.4	2

令和2年度名古屋市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
2370100949	かがやき

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.4
問5	訪問介護計画について、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	4.3	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.4	4.5
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	4.6	4.3	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	4.5	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	4.6	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.5	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	4.1	3.9	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	4.3	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.3	4.5
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	4.0	4.1	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.0	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	4.2	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	34.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

皆様、アンケートにご協力を頂きありがとうございました。今回のアンケートから、今後別居のご家族様へのお声がけを改善していきたいと思えます。当社担当者からご本人様のご様子について、できる限りお伝えしているつもりでございましたが、現在のお声がけの仕方を改善し、生活状況等を具体的にお伝えできるように努めて参ります。またご遠慮なくお声掛け下さいませ。『新しい生活様式』となり、感染対策を講じながら、業務に努めて参ります。また状況によっては、介護関係者等と連絡を取って参ります。今年は法改正もありますので介護保険制度に沿って『できることを続けてお元気に過ごして頂けるように支援』を目指してご支援をさせていただきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	14.7	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.4	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.4	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。		5.0	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。	4	3.6	10
7 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。	1	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。		10.8	4
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。		9.0	5
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。	3	17.3	1
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。	5	17.3	1

令和2年度名古屋市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
2370102085	I-CARE

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.4	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.4
問5	訪問介護計画について、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、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.3	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.5	4.3	4.5
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	4.6	4.8	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.3	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.3	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.5	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	4.1	4.3	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	3	4.1	4.2	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.3	4.5
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	4.0	4.0	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.3	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	3	4.2	4.2	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	4.2	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.1	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	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	58.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

記録紙についてヘルパーの字が読めないと指摘がありました。高齢者の方でも読みやすいように筆圧を強く大きな文字で丁寧に書くことを指導しました。介護保険の中で出来ること以外の要望があり、それに対しての不満が自由記載にありました。できないことに関しては、その都度説明させていただいております。特に低い評価はありませんでした。今後も利用者様のサービス向上に努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	5.3	8
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。		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。	1	12.0	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。		2.7	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	0.0	11
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	0.0	11
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.7	6
10 利用料金が適正なこと。		9.3	5
11 サービス内容が充実していること。		16.0	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。		2.7	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。	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。		26.7	1

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.0	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.4	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.4	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.0	4.4
問5	訪問介護計画について、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	4.4	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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？	4	4.5	4.8	4.5
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	4.6	5.0	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.4	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.4	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.2	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	4.2	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.4	4.5
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	4.0	4.8	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.8	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	4.6	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	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	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	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	33.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回、評価事業にご参加いただき、ありがとうございました。皆様からのご評価、ご意見を今後の業務をより良いものにしていけるよう考えて行動していきます。ご意見をいただきました、職員の技量のバラツキや一部スタッフの不快に感じさせてしまっている態度（言動）は、指導し是正出来るように取り組んで参ります。これから入居者様、ご家族様が安心して生活を送っていただけるよう職員一同努めて参ります。どうぞ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。	2	13.9	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		4.2	9
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	10
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		9.7	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。		0.0	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	0.0	10
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.6	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	10
10 利用料金が適正なこと。		5.6	7
11 サービス内容が充実していること。		16.7	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	15.3	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	11.1	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.1	1

令和2年度名古屋市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
2370102788	ヘルパーステーション華の花

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	---	4.4	-	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	---	4.4	-	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	---	4.6	-	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	4.3	-	4.4
問5	訪問介護計画について、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？	---	4.2	-	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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？	---	4.5	-	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	---	4.5	-	4.5
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？	---	4.6	-	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	---	4.3	-	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	---	4.2	-	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	4.1	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	---	4.1	-	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	---	4.1	-	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	---	4.3	-	4.5
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？	---	4.0	-	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	---	4.1	-	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	---	4.2	-	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	---	4.2	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	---	4.1	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	---	4.1	-	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	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	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		18.7	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		6.7	5
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。		6.7	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。		13.3	3
7 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。		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。		5.3	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
10 利用料金が適正なこと。		6.7	5
11 サービス内容が充実していること。		4.0	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。		4.0	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。		2.7	11
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		20.0	1

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370103208	ヘルパーステーション 緑の森

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.7	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.8	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	3.7	4.4
問5	訪問介護計画について、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、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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？	4	4.5	4.0	4.5
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	4.6	3.6	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.2	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	3	4.2	4.3	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.2	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	4.1	3.9	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	3	4.1	4.2	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.3	4.2	4.5
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	4.0	4.3	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.1	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.1	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	3.9	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	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	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価内にあるできていないと判断された方が一人でも見えるということを真摯に受け止め改善に向けて対応していきます。こういった調査の時だけ確認するのではなく、新規利用開始時や利用中であっても調査項目に関して随時確認をしていくことを心掛けてまいります。特に普段本人様にお会いできないご家族に対し日常の様子や体調の変化など細かな報告がなにより大事だと思っております。

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。		13.5	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。		0.0	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。	4	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。		6.0	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	0.0	12
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.8	5
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。		6.4	7
11 サービス内容が充実していること。		9.6	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	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。	2	7.4	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	27.7	1

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.4
問5	訪問介護計画について、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	4.5	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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？	4	4.5	4.7	4.5
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	4.6	4.5	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	4.8	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.8	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	4.5	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.6	4.5
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	4.0	4.5	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.6	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	4.6	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	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	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価は、昨年の回収率より20%下降したが、全体的にユーザー評価が自己評価を上回る結果となりました。意識の差のあった項目、特に苦情窓口の説明、契約書や重要事項説明書の説明、個人情報同意書の説明のわかりやすさについては、契約時だけでなく、訪問した際等随時丁寧な説明を心掛けていきます。また、回収率については、ご依頼したお客様、ご家族様に丁寧に説明し、ご協力をいただけるようお願いしてまいります。ユーザー評価結果を踏まえて、事業所として更なるサービスの向上を図り、お客様に満足いただけるよう努めていきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	15.1	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		7.5	5
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		2.5	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	3.8	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。		3.8	11
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		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。	3	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	9
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。		12.6	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。	5	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。		5.4	8
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	15.1	1

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.4
問5	訪問介護計画について、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、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.9	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.5	4.7	4.5
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	4.6	5.0	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.9	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	4.8	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.8	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	4.1	4.6	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	5	4.1	4.7	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.7	4.5
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	4.0	4.7	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.7	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	4.8	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	4.7	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.7	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	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	25.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	88.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

大変貴重なご意見を頂き有難うございました。ヘルパーによりサービスの質が異なるのご意見を真摯に受け止め、そのようなことがないように研修及び教育を徹底しサービス向上に努め、皆様に喜んでいただけるよう取り組みます。また、ありがたい言葉も頂き感謝申し上げます。

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。		21.0	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.9	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.5	12
4 事業所の知名度が高いこと。		1.5	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.9	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。		9.9	4
7 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。	4	13.0	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。	3	6.5	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.1	14
10 利用料金が適正なこと。		5.7	9
11 サービス内容が充実していること。		3.4	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	6.9	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	8.4	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	12.2	3

令和2年度名古屋市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
2370200608	ヘルパーステーション こしん

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.6	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.4	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.4
問5	訪問介護計画について、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	4.1	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.6	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	4.3	4.5
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	4.6	4.0	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	4.4	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.3	4.7
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身につけていると思いますか？	4	4.1	4.2	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	4.4	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.4	4.5
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	4.0	4.3	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.2	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

コロナ禍という事もあり、調理中のマスクの着用の記述が多々ありました。もう一度事業所で再確認しマスク着用を徹底し安全に安心してご利用いただけるよう努めていきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	21.9	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.5	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		0.3	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	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
7 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。		10.0	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。	3	8.8	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.4	11
10 利用料金が適正なこと。		4.9	7
11 サービス内容が充実していること。		8.8	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	4.9	7
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		9.1	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	19.8	2

令和2年度名古屋市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
2370200921	あけぼの

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.0	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.5	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.7	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	3.5	4.4
問5	訪問介護計画について、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	3.7	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	5.0	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.5	5.0	4.5
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？	*	4.6	*	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.7	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	2	4.2	4.7	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.0	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	4.1	3.7	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	3.7	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.3	4.5
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	4.0	4.0	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	4.3	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.0	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.2	3.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.0	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	14	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	21.4%	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。

ヘルパーに対しての評価が事業所評価より利用者評価のほうが高い評価をいただいている、ありがたく思いました。サービス提供上、重要視するポイントで利用者様との間に開きがあり、利用者様と責任者が今以上時間を共有し、意図を汲んでいく必要があることを認識しました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	5	15.6	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		11.1	5
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。		20.0	1
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		17.8	2
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		13.3	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。	1	4.4	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		11.1	5
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。		0.0	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	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。	4	0.0	9
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	0.0	9

令和2年度名古屋市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
2370201325	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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.4	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.5	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.4
問5	訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	3	4.2	4.2	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	3.9	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.5	4.3	4.5
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	3	4.6	4.4	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.3	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.3	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.4	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身につけていると思いますか？	3	4.1	4.1	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	3	4.1	4.3	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.3	4.2	4.5
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	4.0	4.0	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	4.3	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	3	4.2	4.1	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.2	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	2	4.1	4.0	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	36.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

訪問介護事業所が同一建物内にあるため、施設職員と困惑している事がありました。今回のコメントにて居室内のリモコンの電池に関しての対応についても、訪問介護事業所としてもわかりやすい説明が出来るように真摯に受け止め業務改善を行っていきたいと思います。まだまだ至らぬ事があると思いますが業務改善・ケアの質向上にむけて取り組みたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		6.1	8
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		11.5	4
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.8	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。		8.5	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	12
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	12.1	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.3	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。	5	14.5	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	7.9	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	6.1	8
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.0	1

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.7	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.6	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.4
問5	訪問介護計画について、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	4.4	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.4	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	4.7	4.5
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	4.6	4.0	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.9	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	4.8	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.6	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	3.9	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	5	4.1	4.2	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.5	4.5
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	4.0	4.3	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.1	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	4.2	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.1	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	13.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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、ご家族から多くの貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。お客様、ご家族が常に求めていることは、直接サービスを担うヘルパーの安心感、信頼感であり、それが高評価の対象となっています。顔の見える事業所として、ケアマネジャーと十分な連携取りながら、専門性の向上の為の知識・技術を磨きサービスの充実を図っていきたいと思います。お客様、ご家族の気持ちに寄り添いながら住み慣れた地域で暮らす支援をさせていただきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	18.0	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.5	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。		7.1	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。		4.9	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	14.7	2
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	6.4	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.1	11
10 利用料金が適正なこと。		10.5	4
11 サービス内容が充実していること。		6.0	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。		8.3	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	7.1	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	11.3	3

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.8	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.4
問5	訪問介護計画について、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、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.2	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	4.5	4.5
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	4.6	4.4	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.6	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.4	4.7
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身につけていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	5	4.1	4.3	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.7	4.5
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	4.0	4.4	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.2	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.0	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	54.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

アンケートの率直なご意見有難うございました。今年度は新型コロナウイルス感染予防の対応などにより通常と異なる日常生活の中でのサービス提供となりました。しかし毎日の必要なサービスは同じように提供できる体制を整備し、利用者様にもご協力頂きながら活動しています。アンケートの結果の中で、同居のご家族様への取り組みは十分に出来ておらず「設問2. 3. 6. 8. 16. 19」について評価いただけませんでした。「設問1. 2. 3. 4. 8」と「設問19」自立支援のサービスについてご利用者様のご理解が深まるようともに丁寧な説明の機会と時間の必要を痛感しています。研修も工夫しながらより良いサービスの提供に取り組めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	15.7	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。		1.5	14
4 事業所の知名度が高いこと。		2.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.9	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.8	8
7 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。	2	7.0	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。		8.2	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.3	6
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。		4.7	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。	3	13.1	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	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。	5	15.2	2

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.5	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.5	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.4
問5	訪問介護計画について、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、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.4	4.5
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	4.6	4.0	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.8	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.8	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	4.1	4.2	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	4.4	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.3	4.5
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	4.0	4.1	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.2	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.1	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	54.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

苦情窓口や個人情報についての説明に分かりにくいと評価があった。契約時にもう少し詳しく説明することと、利用者様やご家族様に分かりやすくお伝えするよう努力していく。また、契約時に先方様が不明点を聞きやすい雰囲気を作ることも心掛けていきたい。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	17.1	2
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	6.3	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。		3.4	11
7 個人情報を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。	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。		4.4	8
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。		4.4	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。	2	10.7	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。		12.2	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	18.5	1

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.8	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.6	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.8	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.4
問5	訪問介護計画について、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、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.3	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.5	4.4	4.5
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	4.6	3.5	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.5	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.4	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.5	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.2	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	4.3	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.2	4.5
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	4.0	4.3	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.3	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	34.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ほぼ自社評価以上の高評価をいただきました。物を壊したなどの場合の速やかな対応が自社評価より低く出てしまいました。事務所が留守になることが多くこちらからの連絡が遅くなるなどが今回の評価結果になったと考えています。連絡を速やかに受けられるよう留守電にならないように転送などの機能導入も検討していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	16.2	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.6	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		1.6	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。		7.0	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。		3.8	9
7 個人情報等を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。		6.0	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。		3.8	9
11 サービス内容が充実していること。		7.0	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。	5	15.2	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	10.2	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.4	1

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.0	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.2	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	4.4	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.4
問5	訪問介護計画について、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	4.5	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.6	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.5	4.6	4.5
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	4.6	5.0	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	5.0	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	3	4.2	5.0	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.6	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身につけていると思いますか？	3	4.1	4.2	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	3	4.1	4.6	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.8	4.5
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	4.0	4.9	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	4.6	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	3	4.2	4.8	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.2	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	4.6	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.1	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	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。

良い評価を頂き大変うれしく思います。しかし契約書等の説明に関してご理解頂けなかった所に関しては真摯に受けとめ、今後の課題として努力して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 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。		2.7	9
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		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。	4	10.8	4
7 個人情報などを絶対に外にもらさないこと。		2.7	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	14.0	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	2	0.0	12
10 利用料金が適正なこと。		8.1	7
11 サービス内容が充実していること。		3.2	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。		8.6	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。		10.2	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	15.6	2

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.9	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.4
問5	訪問介護計画について、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	4.4	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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？	4	4.5	4.6	4.5
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	4.6	4.3	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	5.0	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.8	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	4.5	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.6	4.5
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	4.0	4.4	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.5	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	24.2%	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	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。

契約時の説明やアセスメントをしっかりと行い、サービス内容をご理解頂いてから開始させて頂く事をお約束させて頂きます。当事業所は24時間365日の営業の為、ご利用者様、ご家族様のご理解を頂き、複数名のヘルパーで担当させて頂いております。報連相をしっかりと行い、担当ヘルパーとサービス提供責任者がチームとなって、サービス提供をさせて頂いております。今回の結果に甘んじる事のないよう、潜在的なご意見にもいち早く気付けるよう更にご利用者様やご家族様に寄り添った介護をさせて頂きます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	5	9.9	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。		2.2	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。		5.6	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.6	7
7 個人情報等を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。		4.3	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.9	6
10 利用料金が適正なこと。		3.9	11
11 サービス内容が充実していること。		9.5	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	12.9	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。	1	9.5	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	22.8	1

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.7	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.4
問5	訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	3	4.2	4.6	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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？	4	4.5	4.8	4.5
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	4.6	4.8	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	3	4.3	5.0	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	3	4.2	5.0	4.7
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身につけていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	4.7	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.8	4.5
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	4.0	4.7	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.7	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.8	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	30.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

苦情受付窓口について、説明ができていますか？という項目について、ユーザー評価が自己評価を下回っていました。契約の際には重要事項説明書にそって案内をしていますが、今後は具体的な例をもって説明しイメージしてもらう事によって、より分かりやすい説明を心がけていきます。なお、そもそも苦情がないよう日々のコミュニケーションを図ることはもちろんのこと、いざ苦情が出た際にはできるだけ早く訪問し、直接話し合うなど迅速な対応に努めます。

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	17.8	2
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。		1.8	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	4.3	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.9	11
7 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。		6.4	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	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。		5.3	8
10 利用料金が適正なこと。		5.3	8
11 サービス内容が充実していること。		7.5	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	11.4	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		9.6	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.1	1

令和2年度名古屋市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
2370303980	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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.8	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.5	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.8	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.2	4.4
問5	訪問介護計画について、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	4.1	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.4	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.5	3.7	4.5
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	4.6	3.9	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	4.1	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	4.4	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.5	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.0	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	4.0	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	3.9	4.5
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	4.0	3.9	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	3.7	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	3.9	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	3.8	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	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	23	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.9%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

・契約時の説明など、簡潔かつ丁寧に行わなければならないと感じました。時間をかけすぎても御家族様にご迷惑をかける時もあり、それでもしつかりご理解いただけるよう、自分自身がもう一度読み込み説明できるようにしていきます。利用者様の状態に合わせてケアマネジャーとの連携を密にしていき改善をしていきます。利用者様に安心、信頼をしていただけるよう事業所会議やカンファレンス時にスタッフと共有をしていきます。全てにおいて足りない所を実感しています。今後、結果を踏まえてひとつひとつ利用者様ご本人、ご家族に満足いただけるサービスを提供していく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。		7.9	7
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		11.3	3
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.0	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。	3	1.5	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。		10.3	4
7 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。	1	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。		9.4	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.9	8
10 利用料金が適正なこと。		4.4	10
11 サービス内容が充実していること。		16.7	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。	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。	4	4.9	9
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	13.3	2

令和2年度名古屋市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
2370304079	快適ライフくすのき 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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.5	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.4	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.9	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.0	4.4
問5	訪問介護計画について、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	4.2	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	3.9	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.5	4.0	4.5
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？	*	4.6	*	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.3	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.2	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.0	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	3.7	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	4.0	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.0	4.5
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	4.0	4.2	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.0	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	4.0	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.2	3.7	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	3.9	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者様の意見をしっかりとくみ取って行きたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	13.1	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		23.8	1
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。	4	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。	5	5.9	8
7 個人情報等を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。		9.5	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.9	5
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。		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。		1.0	12
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	1	7.2	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	16.2	2

令和2年度名古屋市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
2370304194	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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.4	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.4
問5	訪問介護計画について、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、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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？	4	4.5	4.2	4.5
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	4.6	3.9	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.5	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.4	4.7
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身につけていると思いますか？	4	4.1	3.9	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	4.0	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.2	4.5
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	4.0	4.3	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.4	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	4.2	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	3.8	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	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	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	72.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用様が、重要項目として一番に挙げた『サービスを受ける事によって生活が向上する事』について、QOL・ADLの向上を同時に捉え、ご利用様やご家族様にとって、少しでもご満足の行くサービス提供が出来るよう、ケアマネ・訪問看護や多職種との連携を図り、その人がその人らしく生活出来るよう支援していきたい。訪問看護にもご指導頂き、月に一度の研修を行っている。新人職員に対しては、同行期間を設け一定の技術を身に付けられるよう研修を行っている。知識や技術を学ぶ機会を増やし、様々な状況に対応出来るよう介護技術の向上に努めたい。ご利用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。	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。		7.1	6
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。		4.3	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.3	7
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.1	10
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	7.9	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.1	10
10 利用料金が適正なこと。		3.1	10
11 サービス内容が充実していること。	3	10.2	3
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		4.3	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。	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。	1	19.3	2

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370304293	やさしい手桶巡回訪問介護事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	---	4.4	-	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	---	4.4	-	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	---	4.6	-	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	4.3	-	4.4
問5	訪問介護計画について、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？	---	4.2	-	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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？	---	4.5	-	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	---	4.5	-	4.5
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？	---	4.6	-	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	---	4.3	-	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	---	4.2	-	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	4.1	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	---	4.1	-	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	---	4.1	-	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	---	4.3	-	4.5
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？	---	4.0	-	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	---	4.1	-	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	---	4.2	-	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	---	4.2	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	---	4.1	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	---	4.1	-	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	60.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	46.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		14.9	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.1	10
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	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。		2.6	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。		10.3	4
7 個人情報や絶対的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。		4.6	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		9.3	5
10 利用料金が適正なこと。		4.6	7
11 サービス内容が充実していること。		2.6	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。		16.0	2
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.2	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		22.7	1

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.4	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.2	4.4
問5	訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	3	4.2	4.4	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.6	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.5	4.6	4.5
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？	*	4.6	*	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.8	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.8	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.7	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	3	4.1	4.5	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.3	4.6	4.5
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	4.0	4.6	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.5	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	3	4.2	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	4.4	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.1	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	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

書類等の説明不足を改めて認識致しました。結果を踏まえ丁寧に分かりやすい説明を心がけて参ります。今後も人との関わりを大切に、サービスの質を向上し、皆さまに満足と信頼が得られるよう努力していきます。貴重なご意見を頂き心より感謝いたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		18.0	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		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。		1.1	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	1	3.2	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.5	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	9.9	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。	3	8.3	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.1	11
10 利用料金が適正なこと。		2.7	10
11 サービス内容が充実していること。		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	14.7	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		10.7	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	19.3	1

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.4	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.2	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.4
問5	訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	3	4.2	4.8	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.6	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.5	4.8	4.5
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	4.6	4.5	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	4.9	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	3	4.2	4.9	4.7
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身につけていると思いますか？	4	4.1	4.7	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	4.7	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.8	4.5
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	4.0	4.7	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	4.6	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.7	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.7	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	22.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

苦情窓口の説明が出来ていないという方が24名中1名いたことに関して…たった一人と思わず0にしたい。契約時に必ず話していることだがその人にとってのタイミングや時期も併せて今後は年に1回はモニタリングやサービス提供時に再度説明をした方が良い。 無回答の12から20に関して「なぜ無回答が多いのか…重要な問いであるのに無回答で合ったことは依頼するときにより良いサービスに繋げていくためのUSER評価であることをお伝えしていく。

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。	1	16.1	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.2	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.6	14
4 事業所の知名度が高いこと。		2.5	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.6	4
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	4	4.7	9
7 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		7.3	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	5.7	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.2	12
10 利用料金が適正なこと。		2.8	10
11 サービス内容が充実していること。		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。		6.0	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。	5	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	23.7	1

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.4
問5	訪問介護計画について、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	4.8	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.8	4.5
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	4.6	0.0	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	4.8	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	4.7	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	5.0	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	4.9	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.9	4.5
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	4.0	4.9	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.5	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	4.9	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.8	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.1	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	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

概ねご評価いただけている状況ですが、今後ともご利用者やご家族に安心して在宅生活を継続していただけるよう進めてまいります。

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。		15.4	3
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。		2.1	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。		0.0	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。		1.5	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	11.3	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	10.8	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
10 利用料金が適正なこと。		2.1	8
11 サービス内容が充実していること。	4	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	8.7	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。		17.9	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.5	1

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.7	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.4	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.4	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.2	4.4
問5	訪問介護計画について、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	4.1	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.4	4.5
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	4.6	3.9	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.4	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.5	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.5	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	3.7	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	4.0	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.1	4.5
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	4.0	4.1	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	3.9	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.0	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	3.8	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	3.8	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	18.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

評価いただきありがとうございます。ご自宅での生活を支える為に、職員・ヘルパー一同精進してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		15.7	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	1	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。		8.7	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。		6.6	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	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。		6.1	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	3	3.1	11
10 利用料金が適正なこと。		8.7	4
11 サービス内容が充実していること。		4.4	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。		14.4	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	6.1	8
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	17.5	1

令和2年度名古屋市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
2370401594	名北介護サービス

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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	-	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	-	4.4
問5	訪問介護計画について、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	-	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	-	4.4
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
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	4.6	-	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	-	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	-	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	-	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	-	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	-	4.5
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	4.0	-	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	-	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	-	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	-	4.3
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	-	4.4

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	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	24.7	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.6	14
3 口コミで評判が良いと言われること。		3.8	8
4 事業所の知名度が高いこと。		3.0	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。	2	2.2	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。		3.0	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	11.1	3
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.0	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.9	13
10 利用料金が適正なこと。		2.4	11
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。	4	6.2	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。		10.8	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2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370402238	訪問介護エイル

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.1	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.4
問5	訪問介護計画について、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、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.5	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.5	4.5	4.5
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	4.6	4.5	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.7	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	4.6	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.2	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	4.4	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.4	4.5
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	4.0	4.4	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.3	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	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	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

介護保険制度を利用してのサービス提供の為、固定職員の派遣は避けるようにしています。どのヘルパーでも同じサービスを提供できるよう努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	18.1	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		6.9	7
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.7	14
4 事業所の知名度が高いこと。		2.5	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.4	13
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.7	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.6	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	7.2	6
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。		2.2	11
11 サービス内容が充実していること。	5	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。		10.1	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。	2	12.6	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.0	2

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.4
問5	訪問介護計画について、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	4.6	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	5.0	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.5	4.8	4.5
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	4.6	5.0	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.9	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.8	4.7
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身につけていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	5	4.1	4.6	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.6	4.5
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	4.0	4.5	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.5	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	27.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の結果をヘルパー研修時に話し合い、これからも良い評価をいただけるよう ご利用者様の声を聴き、質の向上に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	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	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.1	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。		8.9	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		1.8	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	7.5	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。		11.4	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.3	9
10 利用料金が適正なこと。		1.1	11
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	10.0	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。	5	13.5	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	19.9	1

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.4
問5	訪問介護計画について、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	4.6	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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？	4	4.5	4.7	4.5
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	4.6	5.0	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.9	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.9	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	5	4.1	4.6	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.8	4.5
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	4.0	4.7	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.5	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.7	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.7	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	17.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

お客様から、合計92.2点と高い評価をいただき感謝申し上げます。問8の「事故が発生した際、事業者は速やかに適切な対応してくれたか」は、昨年度は全体平均よりやや低い評価でしたが、今年度は5点と高い評価をいただきました。事故が発生しないようにすることはもちろんですが、万が一発生した場合は引き続きご満足いただける対応を心がけます。
自由記載には多くの感謝のコメントをいただきましたので、そのお気持ちを大切に今後も丁寧な対応に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 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	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。		1.5	13
4 事業所の知名度が高いこと。		2.1	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	4.8	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.9	5
7 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。		5.4	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.9	5
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。		4.2	9
11 サービス内容が充実していること。	4	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。		9.9	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	12.6	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	19.8	1

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370500064	ヘルパーサービス金澤

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.6	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.6	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.4
問5	訪問介護計画について、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	4.7	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.3	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.5	4.6	4.5
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	4.6	4.5	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	5.0	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.9	4.7
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身につけていると思いますか？	4	4.1	4.1	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	4.8	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.9	4.5
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	4.0	4.8	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.7	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	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	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。

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	18.5	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.0	9
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.2	11
4 事業所の知名度が高いこと。		1.5	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。		3.0	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。		2.2	11
7 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。	3	8.1	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	6.7	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.7	8
10 利用料金が適正なこと。		10.4	4
11 サービス内容が充実していること。		2.2	11
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	11.1	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		8.9	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.5	1

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.8	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.4
問5	訪問介護計画について、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、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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？	4	4.5	4.6	4.5
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？	*	4.6	*	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.9	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	4.9	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.6	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	4.1	4.6	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	5	4.1	4.8	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.8	4.5
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	4.0	4.8	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.6	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	4.9	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	4.8	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.7	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.1	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	27.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

評価を受けることによって、サービスの質の確保やヘルパーのモチベーションの向上につなげることが大事だと考えています。今回の評価で明らかになった問題点はありませんでしたが、常にサービスに対して見直しを行い、より良いサービスにつなげていけるよう、ヘルパー間での連絡を密にし改善していきたいと思えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	22.7	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		4.4	8
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.5	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	1.4	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。		6.9	5
7 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。	3	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。	4	6.5	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.9	10
10 利用料金が適正なこと。	5	2.3	11
11 サービス内容が充実していること。		11.8	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。		4.4	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。		9.3	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		19.7	2

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.0	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.2	4.4
問5	訪問介護計画について、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	4.0	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	3.9	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.5	4.3	4.5
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	4.6	3.9	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.3	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	4.1	4.7
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身につけていると思いますか？	4	4.1	4.1	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	5	4.1	4.2	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.4	4.5
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	4.0	4.1	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.4	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.0	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.1	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	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	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	103.6%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

・ヘルパーをころころ変えないでほしいとのご意見を頂きました。気付きを与えてくださりありがとうございます。コロナ禍で人の入れ替わりが激しく、ご希望に添えないこともあります。なるべく慣れた同じヘルパーで対応できるよう努力していきます。・サービスが個々の人によって違うという意見を頂きました。こちらについては、訪問介護計画書に従ってサービスを行うことの徹底。そして、各ヘルパーが同じレベルでサービスを提供できるように、研修を頻回に行っていきたいと考えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	15.0	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。		2.9	11
4 事業所の知名度が高いこと。		1.3	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	4.7	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。		4.0	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		13.5	3
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		8.2	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.2	9
10 利用料金が適正なこと。		1.8	12
11 サービス内容が充実していること。		9.2	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	6.3	7
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	13.2	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	13.7	2

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	-	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	-	4.4
問5	訪問介護計画について、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	-	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	-	4.4
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
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？	*	4.6	-	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	-	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	-	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	-	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	-	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	-	4.5
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	4.0	-	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	-	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	-	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	45.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	95.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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	24.3	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		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。		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。		2.0	10
7 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。	1	17.6	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。		9.0	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.8	11
10 利用料金が適正なこと。		9.4	4
11 サービス内容が充実していること。		3.9	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	3.5	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	7.1	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	17.6	2

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	-	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	-	4.4
問5	訪問介護計画について、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	-	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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
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	-	4.5
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	4.6	-	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	-	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	3	4.2	-	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	-	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	-	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	-	4.5
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	4.0	-	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	-	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	3	4.2	-	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	16.0	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
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	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	2.9	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5	4.2	8
7 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。		13.3	3
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	11.1	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
10 利用料金が適正なこと。		2.9	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。		6.4	7
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		13.1	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	20.0	1

令和2年度名古屋市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
2370501617	やさしい手南陽中村訪問介護事業所

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などの説明は分かりやすかったですか？	---	4.4	-	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	---	4.4	-	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	---	4.6	-	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	4.3	-	4.4
問5	訪問介護計画について、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？	---	4.2	-	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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？	---	4.5	-	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	---	4.5	-	4.5
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？	---	4.6	-	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	---	4.3	-	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	---	4.2	-	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	4.1	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	---	4.1	-	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	---	4.1	-	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	---	4.3	-	4.5
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？	---	4.0	-	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	---	4.1	-	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	---	4.2	-	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	---	4.2	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	---	4.1	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	---	4.1	-	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	60	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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	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。		15.7	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.1	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.6	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。		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。		3.9	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		8.6	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。		7.5	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。		6.7	8
11 サービス内容が充実していること。		4.5	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。		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。		12.9	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		17.2	1

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	---	4.4	4.4	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	---	4.4	4.8	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	---	4.6	4.9	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	4.3	4.8	4.4
問5	訪問介護計画について、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？	---	4.2	4.3	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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？	---	4.5	4.7	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	---	4.5	4.4	4.5
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？	---	4.6	5.0	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	---	4.3	4.9	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	---	4.2	4.9	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	4.1	4.8	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	---	4.1	4.3	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	---	4.1	4.7	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	---	4.3	4.8	4.5
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？	---	4.0	4.4	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	---	4.1	4.5	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	---	4.2	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	---	4.2	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	---	4.1	4.5	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	---	4.1	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	13	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	92.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者様の目線になり、安全、安心に自宅で暮らせるように介護士と共に話し合いながら取り組んでいきたいと思えます
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		8.7	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		6.7	6
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		2.7	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.7	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。		6.7	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		12.0	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。		4.7	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.3	11
10 利用料金が適正なこと。		3.3	11
11 サービス内容が充実していること。		6.7	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		7.3	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		14.0	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		15.3	1

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.7	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	2.4	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.0	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.0	4.4
問5	訪問介護計画について、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	3.7	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.0	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.5	3.7	4.5
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？	*	4.6	*	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	4.2	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	4.5	4.7
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	4.0	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	3.5	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	3.5	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	3.8	4.5
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	4.0	3.5	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	3.7	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	4.0	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	3.8	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	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	3.4	4.4

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	21.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約に関し、苦情窓口の説明が分かりづらかったとの問題点がありました。利用者様との契約時、理解していただけるよう丁寧な説明を心掛けていきたいと思えます。またご利用者様の心身の状態を把握して、より良いサービス提供が出来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。		20.0	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	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。		4.6	5
7 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。	3	4.6	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	4.6	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	9
10 利用料金が適正なこと。		4.6	5
11 サービス内容が充実していること。		0.0	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	10.8	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	16.9	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	33.8	1

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.4
問5	訪問介護計画について、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、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.4	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	4.5
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？	*	4.6	*	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.8	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	4.8	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.8	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	5	4.1	4.8	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.8	4.5
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	4.0	4.8	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.8	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	4.8	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.7	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.8	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	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	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	45.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見をありがとうございます。今回は、昨年度より高い評価をいただくことができました。特に「自立支援の考え方に基づいたサービスの提供」の部分では、昨年に比べ1.0ポイント高い評価をいただきました。ご本人でできる部分(能力)はできる限り維持していただきたい、と日頃より考えております。ご本人、ご家族のご要望を伺いながら、かつ安全面に配慮しながら、自立支援の考え方に基づいた介護を今後も提供させていただきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	12.8	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		5.3	6
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		4.8	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。		4.3	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	4	4.3	8
7 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。		1.1	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。		3.2	11
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	5	8.5	5
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。		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。	3	14.9	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。		19.1	1
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.1	2

令和2年度名古屋市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 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	-	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	-	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	-	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	-	4.4
問5	訪問介護計画について、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	-	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	-	4.4
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	-	4.5
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	4.6	-	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	-	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	-	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	-	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	-	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	-	4.5
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	4.0	-	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	-	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	-	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	54.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	72.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	27.5	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	5	4.9	8
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。		2.7	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.4	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.0	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		11.5	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	4	2.2	12
10 利用料金が適正なこと。		3.8	10
11 サービス内容が充実していること。		5.5	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。		6.6	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。		6.6	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.1	2

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.8	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.4
問5	訪問介護計画について、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、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.4	4.5
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	4.6	4.0	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	5.0	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	4.9	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.6	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	5	4.1	4.5	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.8	4.5
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	4.0	4.6	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.2	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.3	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	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	23.5%	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	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	95.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

中区介護保険事業所では個人情報の取り扱いには十分配慮し、ヘルパーが出来ること・出来ないことの説明にイラストを用いるなど、お客様やご家族にわかりやすい説明をすることを心がけています。お客様やご家族の声をじっくりと聴き、初めてでわからないことや不安なことにも寄り添い、安心してヘルパーをご利用いただけるよう努めます。ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみについても定期的に研修を実施しています。

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	12.9	3
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。		1.8	12
4 事業所の知名度が高いこと。		4.0	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。		1.8	12
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.3	7
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	7.1	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。		4.0	8
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。		3.6	10
11 サービス内容が充実していること。		6.7	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	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。	5	17.0	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2年度名古屋市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
2370600369	株式会社福祉の里名古屋中営業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.8	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.4	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.4	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.4
問5	訪問介護計画について、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	4.1	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	3.7	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.5	3.4	4.5
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	4.6	4.3	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	4.7	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	4.4	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.4	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	4.1	4.2	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	5	4.1	4.0	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.5	4.5
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	4.0	4.0	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	3.9	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	4.2	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	3.9	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	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	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	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	15.4%	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	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。

サービス全般について、満足しているというご意見を沢山頂き、大変嬉しく思います。また、温かいコメントもいただき、本当に感謝いたします。しかし、今回の結果で契約時にしっかり説明・ご理解いただければならない事項が、しっかり伝わっていないという事が分かりました。スタッフ一同真摯に受け止め、再度契約時の説明方法など検討していきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	16.0	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.0	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		3.3	11
4 事業所の知名度が高いこと。		5.3	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。		9.3	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。		8.0	6
7 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。	3	4.0	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。	2	10.0	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.3	13
10 利用料金が適正なこと。		0.0	14
11 サービス内容が充実していること。		7.3	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。	5	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。		4.0	9
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	19.3	1

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370600658	ベネッセ介護センター名古屋

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.8	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.4
問5	訪問介護計画について、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	4.7	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.8	4.5
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	4.6	5.0	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	4.9	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	4.8	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.8	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	5	4.1	4.6	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.8	4.5
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	4.0	4.8	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.6	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.7	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	4.7	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.1	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	22.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

苦情の窓口の説明が十分かという点について、契約時には必ずご説明していますが、何年ご利用いただいても折に触れてご説明をすべきとわかりました。おおむねよく評価していただき有難いことです。今後もおもてなしが利用者様にとっての満足につながるよう精進してまいりますので、よろしくお願いいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	17.7	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.3	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.9	14
4 事業所の知名度が高いこと。		1.6	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.1	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		8.2	5
7 個人情報などを絶対に外にもらさないこと。	2	3.8	9
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	7.0	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.8	10
10 利用料金が適正なこと。		1.6	11
11 サービス内容が充実していること。		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。		12.7	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	10.4	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	19.9	1

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.0	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.4	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.9	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.4
問5	訪問介護計画について、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	4.3	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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？	4	4.5	4.5	4.5
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	4.6	4.3	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.8	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.6	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身につけていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	3	4.1	4.3	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.5	4.5
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	4.0	4.3	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.2	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	60	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	51	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提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。

貴重なご意見有難うございました。アンケート結果の中で苦情受付窓口や個人情報の説明部分の説明が不十分と感じました。お客様により分かりやすく、丁寧な説明・書類作りを心掛けてまいります。お客様が重要視されているサービスによる生活向上に関しましても、関係各所との連携、ヘルパーの資質向上に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	20.2	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.5	12
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。		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。	4	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。		3.9	10
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	6.4	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.8	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.2	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。		9.1	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。	2	8.3	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		11.2	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	16.5	2

令和2年度名古屋市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
2370602399	ケアサービス ダンデライオン 名古屋

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	0.0	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	0.0	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	5.0	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.4
問5	訪問介護計画について、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	5.0	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	5.0	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.5	3.0	4.5
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	4.6	5.0	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	5.0	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	5.0	4.7
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	5.0	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	4.1	4.0	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	5	4.1	5.0	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	5.0	4.5
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	4.0	5.0	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	5.0	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	5.0	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	5.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	5.0	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	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	1	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	1	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

実技指導を中心に研修をし、サービス提供向上に努めます。

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

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370602522	ライフサポートエデン

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	2.7	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.4
問5	訪問介護計画について、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	3.8	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.3	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	4.5
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	4.6	4.0	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	5.0	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	5.0	4.7
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身につけていると思いますか？	4	4.1	4.7	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	4.3	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	5.0	4.5
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	4.0	4.3	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	3.7	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	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	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	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	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回はとても辛口な結果になって驚いています。普段からご本人さんをご理解いただきやすい様に、説明させて頂いてきたつもりでしたが、2年目を迎えどこか慣れが出てきていたのかもしれない。今後は初心に戻り、普段同居ではないご家族様にも、出来るだけご理解いただけるような関わりを心掛けて参りたいと存じます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		0.0	10
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	10
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	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。	1	23.3	1
7 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。	2	0.0	10
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	5.0	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		16.7	2
10 利用料金が適正なこと。		6.7	5
11 サービス内容が充実していること。		6.7	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	15.0	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。		6.7	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	15.0	3

令和2年度名古屋市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、[-]

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.6	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.4
問5 訪問介護計画について、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	4.2	4.4
問6 ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.2	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	4.7	4.5
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	4.6	4.0	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.8	4.7
問10 ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.9	4.7
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.0	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	4.4	4.4
問14 ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.3	4.5
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	4.0	4.5	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.2	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.4	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	16.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回ご回答いただきました中で、特に苦情窓口の説明について、評価が低い結果となりました。今後はご本人様だけでなく、ご家族様に対しても分かりやすく丁寧な説明を心がけ、更に満足いただけるサービスに努めてまいります。また、介護の専門職として更なる知識、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。	2	12.2	4
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。		1.5	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。		7.3	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。		6.4	8
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。	5	7.6	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.1	9
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。		3.6	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	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。	3	13.1	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.4	1

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.1	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.9	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	4.4	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.4	4.4
問5	訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	3	4.2	4.3	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.5	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.5	4.6	4.5
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	3	4.6	4.5	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	3	4.3	4.7	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	3	4.2	4.8	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.6	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身につけていると思いますか？	3	4.1	4.0	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	3	4.1	4.3	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.3	4.5	4.5
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	4.0	4.1	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	4.0	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	3	4.2	4.1	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.2	4.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	4.1	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.1	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	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。

訪問介護計画書に沿って、適切なサービスを行う事と開始時間・終了時間を把握するように今一度ヘルパーさんに周知徹底していくとともに訪問介護計画書の見直しを行っていきます。

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。	2	17.6	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	4	2.3	11
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。		0.5	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。		1.8	12
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5	5.4	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.4	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.3	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		8.6	5
10 利用料金が適正なこと。	3	9.9	4
11 サービス内容が充実していること。		4.5	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。		4.5	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。		12.6	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.7	1

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.6	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.7	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.4
問5	訪問介護計画について、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	4.2	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.3	4.5
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	4.6	4.5	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	4.7	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.6	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.6	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.1	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	4.2	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.3	4.5
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	4.0	4.2	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.1	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	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	153	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	78.5%	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	79	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	51.6%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

スタッフの人柄や気遣いに好感を持っているという記述にうれしく思います。スタッフには介護技術向上のための研修を引き続き実施し、より質の高いサービスを目指します。介護保険制度のもと、事業所内だけでなく、ケアマネジャーとも連携して、引き続き利用者様に安心してご利用いただけるよう努めます。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は、分かりやすい説明を心掛けておりますが、利用者様の気持ちに伝えられるよう、さらに細やかに対応してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	19.8	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.2	12
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。		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。		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。		2.7	11
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	10.3	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	3.2	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.1	9
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。		7.3	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	11.4	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。		8.6	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	16.7	2

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.7	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.6	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.4
問5	訪問介護計画について、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	4.4	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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？	4	4.5	4.4	4.5
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	4.6	4.5	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	4.9	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	4.9	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.6	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	4.5	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.4	4.5
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	4.0	4.3	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.1	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	4.4	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.4	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	4.5	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	58.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

契約書や重要事項説明書の説明が分かり難いようなので、今後は分かりやすい言葉を選び、質疑応答の時間を設け、しっかりと納得していただけるように努めてまいります。苦情受付窓口についての説明には、もう少し時間をかけるようにします。ヘルパー業務で制度上出来ないサービスについての説明も簡単にわかりやすく、「なぜできないのか」理由を付け加えて説明していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	15.9	2
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。		1.6	12
4 事業所の知名度が高いこと。		1.6	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。		4.2	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。	5	5.2	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	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。		8.1	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。		1.6	12
11 サービス内容が充実していること。		5.2	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。	3	13.3	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		12.0	4
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2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.8	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.5	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.0	4.4
問5	訪問介護計画について、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、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.1	4.5
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	4.6	5.0	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	4.6	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	4.6	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.6	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	4.1	4.1	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	5	4.1	4.6	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.8	4.5
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	4.0	3.6	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.0	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	4.1	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.0	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	4.1	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	9	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	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。

契約書・重要事項説明書の説明の際に、従来よりも時間をかけ丁寧に説明するよう心がけます。既に契約されている方に対しても、ご不明な点などがあれば再度説明させていただき対応させていただきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	12.8	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		7.7	5
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。	3	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。		4.3	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	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。		15.4	2
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。		1.7	11
11 サービス内容が充実していること。		7.7	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	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。		6.0	8
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	21.4	1

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.4
問5	訪問介護計画について、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、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.5
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	4.6	5.0	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.6	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	4.7	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.8	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	4.1	4.1	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	4.8	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.9	4.5
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	4.0	4.8	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.8	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	4.7	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	4.8	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.7	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.1	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	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	75.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の結果を通して、よりわかりやすい説明を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。	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。		4.2	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。		6.7	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。		6.7	4
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	3.3	12
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		9.2	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.2	9
10 利用料金が適正なこと。	5	5.8	8
11 サービス内容が充実していること。		6.7	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	6.7	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。		4.2	9
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	14.2	2

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.4
問5	訪問介護計画について、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、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.7	4.5
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	4.6	5.0	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	5.0	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	4.9	4.7
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身につけていると思いますか？	5	4.1	4.4	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	4.7	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.9	4.5
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	4.0	4.6	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.7	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.8	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	4.7	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.1	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	21.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価の結果、全項目について高評価を頂きましたこと光栄に存じます。特にヘルパーの対応については「安心感・信頼感があり気軽に相談できる」と多く方からお褒めの言葉を頂きました。これを励みに職員・スタッフ一同、今まで以上に定期的な会議の開催や研修等への参加を行い、お客様に満足して頂けるサービス提供を心がけて一層の努力をさせていただきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	14.9	3
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。		0.5	13
4 事業所の知名度が高いこと。		5.7	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。		7.0	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。		8.5	4
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	4.0	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。		1.0	12
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.7	7
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。		3.0	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	7.0	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。	2	19.7	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.1	1

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.8	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.8	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.4
問5	訪問介護計画について、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	4.9	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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？	4	4.5	5.0	4.5
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	4.6	5.0	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	5.0	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	5.0	4.7
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身につけていると思いますか？	4	4.1	4.8	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	4.9	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.9	4.5
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	4.0	5.0	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.9	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.9	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	5.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.9	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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	15.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回も全体的に、高い評価を頂き感謝しております。今後も御利用者様に満足していただけるようヘルパー教育を強化し、御利用者様のニーズに合ったサービスを提供できるよう取り組んでいき、また、個人情報の取り扱い、守秘義務の徹底を図り、より一層安心してご利用いただけるよう努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 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。		1.2	11
3 口コミで評判が良いと言われること。	3	4.1	9
4 事業所の知名度が高いこと。		3.1	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	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。		12.5	3
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		9.6	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。		7.7	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.0	12
10 利用料金が適正なこと。		0.0	14
11 サービス内容が充実していること。		8.9	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	7.0	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。		12.0	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	15.6	2

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	---	4.4	4.0	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	---	4.4	3.9	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	---	4.6	3.8	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	4.3	4.5	4.4
問5	訪問介護計画について、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？	---	4.2	4.5	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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？	---	4.5	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？	---	4.5	4.6	4.5
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？	---	4.6	5.0	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	---	4.3	4.8	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	---	4.2	4.8	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	4.1	4.7	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	---	4.1	4.3	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	---	4.1	4.5	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	---	4.3	4.7	4.5
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？	---	4.0	4.5	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	---	4.1	4.3	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	---	4.2	4.4	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	---	4.2	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	---	4.1	4.5	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	---	4.1	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	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。

・訪問介護を通じて、利用者様の生活に寄り添うことの大切さを改めて感じました。そのために改めて利用者様の気持ちを理解することを意識し取り組みます。

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。		20.4	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		4.2	10
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.0	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。		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。		5.8	7
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。		9.6	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.8	9
10 利用料金が適正なこと。		1.3	12
11 サービス内容が充実していること。		3.2	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。		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。		13.4	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		12.5	3

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.4	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.4	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.4	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	3.6	4.4
問5	訪問介護計画について、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、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	3.7	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.5	4.0	4.5
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	4.6	3.7	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.1	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.1	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.1	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.0	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	5	4.1	4.1	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.1	4.5
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	4.0	4.0	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.0	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.0	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	3.9	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	3.8	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	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	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	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。

平素より大変お世話になっております。今回のユーザー評価に対して真摯に受け止め、今後の活動に取り組んでいきたいと思っております。介護知識や、技術向上の為研修を強化しご利用者、ご家族様に満足して頂けるよう職員一同頑張っております。今後ともご指導よろしくお願ひします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	4	30.7	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.9	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	0.9	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。		3.7	8
7 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。		8.9	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。	3	9.2	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.4	10
10 利用料金が適正なこと。		2.8	9
11 サービス内容が充実していること。	2	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。		4.6	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。		8.9	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.2	2

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.4
問5	訪問介護計画について、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	4.4	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.7	4.5
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	4.6	5.0	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	4.8	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	4.9	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.6	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	4.1	4.6	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	4.4	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.5	4.5
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	4.0	4.5	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.6	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.3	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.1	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	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	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。

安心・信頼あるサービスにつくし、ご利用者の生活を安定・向上できるように努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	21.3	1
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。		0.6	14
4 事業所の知名度が高いこと。		1.4	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.3	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。	4	8.7	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		8.1	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。	3	10.4	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.1	13
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。		4.5	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	12.3	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。		8.7	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	10.4	3

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.4
問5	訪問介護計画について、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、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.6	4.5
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	4.6	4.9	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	4.9	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.8	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	5	4.1	4.6	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.7	4.5
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	4.0	4.4	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	4.4	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.2	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.4	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	4.6	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	18.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

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とめ、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、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。	3	16.0	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.0	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.7	14
4 事業所の知名度が高いこと。		3.4	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.7	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.7	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	3.4	10
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		9.4	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.2	12
10 利用料金が適正なこと。		5.7	7
11 サービス内容が充実していること。		6.9	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	8.6	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	15.3	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.0	1

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	-	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	-	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	-	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	-	4.4
問5	訪問介護計画について、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	-	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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
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	-	4.5
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？	*	4.6	-	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	-	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	-	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	-	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	-	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	-	4.5
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	4.0	-	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	-	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	-	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	16.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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	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。		1.4	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。		6.7	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。		3.9	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		16.7	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。	4	4.7	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	3	1.4	11
10 利用料金が適正なこと。		6.9	6
11 サービス内容が充実していること。		6.9	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	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。	2	12.2	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.0	2

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370901213	オーネストヘルパーステーション

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.8	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.0	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.3	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.0	4.4
問5	訪問介護計画について、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	3.9	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.3	4.5
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	4.6	4.5	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	5.0	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.9	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.2	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	4.3	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.3	4.5
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	4.0	4.0	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	3.8	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.2	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	51.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者様にご協力頂き、貴重なご意見を頂き、改善できるところは即行ってゆきます。苦情受付窓口がわかり辛いというご意見が多かったようなので、契約時にはお話ししますが、今一度分かり易くお伝えしてゆきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	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	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。		2.5	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.1	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。		6.9	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.5	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。		8.2	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.9	12
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	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	11.9	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.9	1

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.7	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.8	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.4
問5	訪問介護計画について、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	4.5	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.6	4.5
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	4.6	4.6	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	4.8	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	4.8	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.8	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	4.1	4.4	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	4.5	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.6	4.5
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	4.0	4.6	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.4	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.4	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.1	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	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	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

安心・信頼あるサービスにつくし、ご利用者の生活を安定・向上できるように努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	11.7	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.7	14
3 口コミで評判が良いと言われること。		5.7	7
4 事業所の知名度が高いこと。		4.7	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。		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	4.2	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.0	8
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	7.0	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.7	6
10 利用料金が適正なこと。		3.7	13
11 サービス内容が充実していること。		4.0	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。	5	10.2	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。		14.0	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.0	1

令和2年度名古屋市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
2370901783	訪問介護事業所いちばん

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.8	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.4
問5	訪問介護計画について、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、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.7	4.5
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？	*	4.6	*	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	4.7	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	4.1	4.4	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	5	4.1	4.4	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.6	4.5
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	4.0	4.8	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.6	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	4.7	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.5	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	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	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	107.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

利用者様やご家族様とよりよい信頼関係を築けるよう、心こもったサービスを提供していきたいと思います。内部や外部の研修にも積極的に取り組み、それを活かして個々の技術を高め、いつでも頼りにして頂けるような事業所にしていきたいです。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	7.3	6
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		6.7	7
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	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。		9.3	4
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	4	1.3	12
7 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		4.0	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。	5	4.7	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		8.0	5
10 利用料金が適正なこと。		10.0	3
11 サービス内容が充実していること。		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。		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。	2	4.7	9
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.7	1

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.1	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.4	4.4
問5	訪問介護計画について、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、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.4	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	4.6	4.5
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	4.6	4.6	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.9	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	3	4.2	4.9	4.7
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身につけていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	3	4.1	4.3	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.5	4.5
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	4.0	4.6	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	4.3	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	22.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

お客様、サービス提供責任者とも、「安心感・信頼感」「生活の向上」を重視している。資質向上するため、真摯に取り組む、知識・技術の研修をしていきたい

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	17.7	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.3	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		1.6	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。		4.1	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。		7.9	5
7 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。	1	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。		3.8	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.3	12
10 利用料金が適正なこと。		7.6	6
11 サービス内容が充実していること。		11.7	3
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	7.3	7
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	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	19.2	1

令和2年度名古屋市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
2371000429	医療法人開生会ヘルパーステーション月島

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.4
問5	訪問介護計画について、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	4.4	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.4	4.5
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	4.6	4.0	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.5	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.4	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.2	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	4.1	4.3	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	5	4.1	4.4	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.4	4.5
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	4.0	4.4	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.3	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	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	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。

回答にご協力頂き誠にありがとうございます。ヘルパーが先を急いでいる様子がわかるのご意見を頂き問9や問10、問14が全体平均よりも評価が低いことも関連していると感じています。今後はヘルパーが余裕を持って行動ができるように移動時間を配慮したり接遇の研修を通して心がけができるように努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	22.2	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.7	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。		5.3	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。	2	9.9	4
7 個人情報等を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。	3	8.3	5
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。		4.3	9
11 サービス内容が充実していること。		6.3	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		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。	5	7.0	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	16.9	2

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.7	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.4
問5	訪問介護計画について、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、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.6	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	4.5
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	4.6	4.5	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	4.9	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	4.9	4.7
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身につけていると思いますか？	5	4.1	4.6	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	5	4.1	4.9	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.9	4.5
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	4.0	4.6	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.7	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	4.7	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	4.5	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	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	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	55.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	75.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回はご利用者様と事業所の間意識の相違がなく、同じ認識が出来ていたという結果を受けてとても安心しました、今回の評価に甘えることなく、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。		7.3	6
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。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		9.3	5
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	1	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。		6.0	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		10.7	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。	2	10.7	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.0	11
10 利用料金が適正なこと。		2.0	13
11 サービス内容が充実していること。		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。	3	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。	4	14.7	2
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2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	-	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	-	4.4
問5	訪問介護計画について、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	-	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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
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	-	4.5
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	4.6	-	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	-	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	-	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	-	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	-	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	-	4.5
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	4.0	-	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	-	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	-	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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。	1	12.9	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。		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。		2.8	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。		4.4	10
7 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。	5	10.0	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。	4	13.7	2
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.2	8
10 利用料金が適正なこと。		5.2	8
11 サービス内容が充実していること。		7.2	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		6.8	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。	3	11.2	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	19.3	1

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	-	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	-	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	-	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	-	4.4
問5	訪問介護計画について、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	-	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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
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	-	4.5
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？	*	4.6	-	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	-	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	-	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	-	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	-	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	-	4.5
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	4.0	-	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	-	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	-	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。		22.0	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		6.0	6
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	10
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	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。		10.7	5
7 個人情報などを絶対に外にもらさないこと。		0.0	10
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	12.0	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	5	2.0	9
10 利用料金が適正なこと。		0.0	10
11 サービス内容が充実していること。		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	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。	2	16.0	3
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2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	---	4.4	4.1	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	---	4.4	3.4	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	---	4.6	4.1	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	4.3	3.9	4.4
問5	訪問介護計画について、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？	---	4.2	4.2	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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？	---	4.5	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？	---	4.5	4.5	4.5
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？	---	4.6	3.7	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	---	4.3	4.6	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	---	4.2	4.5	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	4.1	4.5	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	---	4.1	3.6	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	---	4.1	4.1	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	---	4.3	4.2	4.5
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？	---	4.0	4.1	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	---	4.1	4.2	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	---	4.2	3.9	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	---	4.2	4.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	---	4.1	3.9	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？	---	4.1	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	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	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	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	85.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今後も、常に利用者様の立場になり、自立に向けた援助が出来るように支援していきたいです。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		10.2	5
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。		11.0	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。		7.1	7
7 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		15.0	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	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。		4.7	10
11 サービス内容が充実していること。		4.7	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。		10.6	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。		7.9	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		16.9	1

令和2年度名古屋市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
2371003217	すずみ介護サービス

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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	-	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	-	4.4
問5	訪問介護計画について、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	-	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	-	4.4
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
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？	*	4.6	-	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	-	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	-	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	-	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	-	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	-	4.5
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	4.0	-	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	-	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	-	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.2	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	14	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	64.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	13.3	4
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。	5	17.1	2
7 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。	3	14.3	3
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		10.5	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.0	7
10 利用料金が適正なこと。		11.4	5
11 サービス内容が充実していること。		0.0	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	1.0	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。		0.0	9
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	31.4	1

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.4	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.8	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.4	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.4
問5	訪問介護計画について、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、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.4	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.5	4.5	4.5
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	4.6	5.0	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.8	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	3	4.2	4.7	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.5	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	4.6	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.7	4.5
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	4.0	4.4	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	4.3	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	3	4.2	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	4.3	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.1	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	54.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご契約時の契約書及び重要事項説明書において、ご利用者様及びご家族様に負担がかからないようにすることに対して気を取られ、なるべく短時間に説明を行なっている事により特に苦情相談窓口の説明が伝わり難かった事に反省点があります。その他、制度上出来ない部分の説明についても不十分であったと認識致しましたので今後改善させていただきます。また、サービス提供責任者の必要に応じた訪問につきましても、ご利用者様の生活状況や心身状況の維持改善におけるケアの見直しや、ご家族様も含めて意見を伺うことが不十分であった事に反省点がありましたので、今後の改善に努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		19.6	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。		0.6	13
4 事業所の知名度が高いこと。		1.6	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	5.8	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。	3	3.5	10
7 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。	2	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。		5.8	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.8	7
10 利用料金が適正なこと。		1.6	11
11 サービス内容が充実していること。		7.7	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。	4	7.1	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。		12.8	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	21.5	1

令和2年度名古屋市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、[-]

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.4	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.4	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.7	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.4
問5 訪問介護計画について、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	4.1	4.4
問6 ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.2	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.5	4.3	4.5
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	4.6	3.3	4.4
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.6	4.7
問10 ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.5	4.7
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身につけていると思いますか？	4	4.1	3.9	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	4.1	4.4
問14 ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.3	4.5
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	4.0	4.0	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.0	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.2	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.0	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.0	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	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	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	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。

お忙しい中、ご回答頂きありがとうございます。総点数的には事業所と利用者様とあまり乖離はありませんでしたが例年に比べると全体的に低めだったと思っております。個々でみるとやはり契約書関係のご理解が難しいのかなと感じました。毎年の課題部分となっており、契約時は限られた時間の中でできるだけわかりやすく心がけていますが、今後も、落ち着いた説明にて理解度を上げていきたいと思っております。意識の差(重要度)の部分では合致している部分が多かったため、今後も意識して対応させていただきます。自由記載欄はヘルパーへのお褒めの言葉などたくさん記入があり、大変うれしく今後の励みになりました。今後も頑張ります。

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	19.2	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.6	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	8.7	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.2	9
7 個人情報などを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。		7.1	6
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。		3.2	10
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。	3	12.8	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。	4	9.3	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2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.4
問5	訪問介護計画について、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、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.5	4.5
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？	*	4.6	*	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	4.7	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	5.0	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.2	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	4.7	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.7	4.5
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	4.0	4.5	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.5	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	4.8	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	44.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

サービス利用前の契約内容（重要事項説明書）を説明する際には、分かりやすい表現に言い換えながらお伝えするように気をつけているが、評価項目に無回答者が数名ではあるがチェックされている。今一度、丁寧な説明ができるように文章の見やすさも検討していきたい。回答者は少なかったが、ケアマネとの連携項目にあまりとれていないと回答されている方がいたため、密な連携を図っていきたい。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	13.6	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.4	9
3 口コミで評判が良いと言われること。	5	3.4	9
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。		6.1	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.7	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.8	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.8	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.4	13
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。		8.2	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。	2	15.0	2
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	10.2	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.1	1

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.4	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.1	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.0	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	3.5	4.4
問5	訪問介護計画について、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	3.8	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	3.7	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.5	3.9	4.5
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？	*	4.6	*	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.5	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.2	4.7
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身につけていると思いますか？	4	4.1	3.8	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	4.1	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.3	4.5
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	4.0	4.1	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	3.8	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.0	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	3.8	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	3.8	4.4

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	53.6%	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。

契約時に、契約内容や個人情報の取り扱いについて、ケアプランに沿った内容でのケアをさせて頂く旨、今以上に丁寧に説明し同意を得てから署名を頂くようにまいります。担当ヘルパーのみならず事業所として安心いただけるようヘルパーの質の向上に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	11.0	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		4.4	9
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.7	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.9	12
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	8.1	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.4	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.7	10
10 利用料金が適正なこと。		9.6	5
11 サービス内容が充実していること。		10.3	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	14.0	2
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	5.1	8
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	19.9	1

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.4
問5	訪問介護計画について、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、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.5	4.5
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	4.6	4.7	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	4.8	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.5	4.7
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身につけていると思いますか？	5	4.1	4.3	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	5	4.1	4.2	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.3	4.5
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	4.0	4.4	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.2	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.0	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	24.2%	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。

契約時に苦情窓口や個人情報の取り扱いなど重要な事項について説明させていただいています。わからないことやご不安を感じる点があればいつでも事務所に問い合わせください。お客様のお宅を訪問してサービス提供するので、そのサービス内容だけでなく、言葉遣いや態度にも気を配るよう職員やスタッフを指導しているところです。自宅で生活する皆さんがほっと安心していただけるようサービス提供していきたいと思えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	14.4	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。		1.5	12
4 事業所の知名度が高いこと。		1.1	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		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。		6.1	8
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	11.4	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。	5	7.6	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.2	9
10 利用料金が適正なこと。		1.9	11
11 サービス内容が充実していること。		6.8	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.4	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	12.9	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.2	1

令和2年度名古屋市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
2371101052	やさしい手南陽 南陽訪問介護事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	---	4.4	-	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	---	4.4	-	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	---	4.6	-	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	4.3	-	4.4
問5	訪問介護計画について、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？	---	4.2	-	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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？	---	4.5	-	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	---	4.5	-	4.5
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？	---	4.6	-	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	---	4.3	-	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	---	4.2	-	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	4.1	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	---	4.1	-	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	---	4.1	-	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	---	4.3	-	4.5
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？	---	4.0	-	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	---	4.1	-	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	---	4.2	-	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	---	4.2	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	---	4.1	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	---	4.1	-	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	70	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	58	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	82.9%	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。		1.4	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		0.4	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。		3.9	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。		10.7	5
7 個人情報等を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。		6.2	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.9	11
10 利用料金が適正なこと。		3.0	10
11 サービス内容が充実していること。		5.8	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		14.3	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。		13.5	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		19.0	1

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	-	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	-	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	-	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	-	4.4
問5	訪問介護計画について、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？	2	4.2	-	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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
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	-	4.5
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	4.6	-	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	3	4.3	-	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	3	4.2	-	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	-	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	3	4.1	-	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.3	-	4.5
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	4.0	-	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	-	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	-	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		8.0	6
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。		3.1	12
4 事業所の知名度が高いこと。	2	7.4	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。		9.9	2
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.5	13
7 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。	5	8.0	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.9	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	3	4.9	10
10 利用料金が適正なこと。	4	9.9	2
11 サービス内容が充実していること。		6.8	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。	1	13.0	1
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		9.3	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		9.9	2

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.0	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.1	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.8	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.4
問5	訪問介護計画について、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	4.2	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.5	4.5
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	4.6	5.0	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.8	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.7	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.1	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	4.2	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.4	4.5
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	4.0	4.5	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.3	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	16.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>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。 様が、苦情窓口や個人情報の取り扱いについて説明が分かりづらいと感じておられることが分かりました。ミーティングで話し合い、契約時の時間を以前より多く取り、分かりやすく、理解しやすい表現で説明を行うことを申し合わせました。今後もケアマネジャーとの連携をとりながら、お客様の個別性・自立性を尊重し、信頼される事業所を目指してまいります。</p>	<p>お客</p>
---	-----------

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	19.1	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.1	14
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。		1.3	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	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。		3.5	10
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		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	7.0	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.8	9
10 利用料金が適正なこと。		3.0	11
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。		10.2	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	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	19.1	1

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.6	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.8	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.4	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.4
問5	訪問介護計画について、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	4.4	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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？	4	4.5	4.6	4.5
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	4.6	4.8	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	3	4.3	4.7	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.8	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	4.1	4.4	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	3	4.1	4.5	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.5	4.5
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	4.0	4.5	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	4.4	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	3	4.2	4.7	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.2	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	4.4	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.1	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	34.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価にてできていないと評価されていた項目につきましては早急に改善を図り、良い評価をいただけるように努力してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	15.8	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.7	12
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。		7.2	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。		8.6	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		12.4	2
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	8.2	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	5	3.1	11
10 利用料金が適正なこと。		4.5	10
11 サービス内容が充実していること。		7.9	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	11.7	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。		6.9	9
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	11.7	3

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.8	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.8	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.1	4.4
問5	訪問介護計画について、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	4.1	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.0	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.5	4.5	4.5
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	4.6	3.7	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.6	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.5	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.1	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	4.3	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.3	4.5
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	4.0	4.4	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.1	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	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	30.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

契約時にしっかりと説明をし理解していただけるように努めます。研修等を行い介護の基本をしっかりと身に着け、信頼していただけるヘルパー教育をしていきます。

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。	4	16.1	2
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。	5	0.9	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		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。		5.3	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	11.5	3
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.8	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.5	11
10 利用料金が適正なこと。		3.4	10
11 サービス内容が充実していること。		8.7	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。		9.0	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	7.7	7
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	19.5	1

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	3.7	4.4
問5	訪問介護計画について、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	4.1	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.5
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	4.6	4.3	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	4.5	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	4.2	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.4	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身につけていると思いますか？	3	4.1	4.1	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	4.0	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.6	4.5
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	4.0	4.6	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	3.8	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	4.2	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	4.1	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度は、アンケートにご協力、誠にありがとうございます。今回の評価で得られた結果を一度、ミーティングでの議題とし職員全てで共通認識し改善が必要な項目については社内マニュアル等と一緒に見直していきます。

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	11.1	4
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。		1.5	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.0	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。	2	15.6	1
7 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。		0.0	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。		8.1	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		8.9	5
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	14.8	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。		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。	4	6.7	7
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.6	1

令和2年度名古屋市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
2371202801	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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.8	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.6	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.9	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	3.8	4.4
問5	訪問介護計画について、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	3.9	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.4	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	3.8	4.5
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	4.6	4.3	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	3.9	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	3.8	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	3.9	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身につけていると思いますか？	4	4.1	4.2	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	5	4.1	4.0	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	3.9	4.5
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	4.0	4.1	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.1	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	4.0	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	3.7	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	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	93.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ご利用者に、職員の対応に対して安心感や信頼感を持っていただいていることに大変うれしいと思いました。接遇面ではまだまだ指導が必要などころはありますが、ご利用者やご家族と良い関係性が取れていると思えました。新人職員にはサービス提供責任者をはじめとしてベテランの職員が丁寧にケアを指導しており、施設にいなながらも生活に不満や不安を持たれることのないように心がけていますが、これからもっと施設での生活が向上するよう努力をしていきたいと思えます。重要事項説明書や個人情報の取り扱い、緊急時の対応についての説明もわかりやすく説明し、苦情対応も迅速に行えるよう努力していこうと思えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	15.6	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		12.5	3
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。	4	6.7	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.5	10
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	0.9	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。	3	6.7	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.0	11
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。		5.8	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	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。		6.3	7
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		21.9	1

令和2年度名古屋市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	あくとかア 名古屋

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	---	4.4	4.3	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	---	4.4	4.4	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	---	4.6	4.3	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	4.3	4.7	4.4
問5	訪問介護計画について、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？	---	4.2	4.8	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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？	---	4.5	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？	---	4.5	4.7	4.5
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？	---	4.6	4.8	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	---	4.3	4.9	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	---	4.2	4.8	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	4.1	4.7	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	---	4.1	4.3	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	---	4.1	4.5	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	---	4.3	4.6	4.5
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？	---	4.0	4.4	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	---	4.1	4.3	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	---	4.2	4.7	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	---	4.2	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	---	4.1	4.3	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	---	4.1	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	28.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

一日複数回、毎日の援助では担当の人員を多くし、急な事にも対応できるようにしているが、出来るだけ固定した人員で対応するように努める。スタッフ間の情報共有を徹底する。サービス内容の説明は契約時や担当者会議の際に説明しているが、状況や状態の変化のあった時にも改めて説明するように努める。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		16.6	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.5	11
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。		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。		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。		4.8	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.1	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。		5.4	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.3	5
10 利用料金が適正なこと。		3.5	11
11 サービス内容が充実していること。		6.7	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.5	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		8.3	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		20.1	1

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.1	4.4
問5	訪問介護計画について、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	4.4	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.6	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	4.5
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	4.6	4.7	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.6	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	4.5	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.2	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	4.4	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.2	4.5
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	4.0	4.6	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.4	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	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	13.9%	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	84.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

コロナ禍のなか、ユーザー評価にご協力いただきありがとうございました。ヘルパーに対して信頼をいただき、評価も当事業所の思いとほぼ合致しうれしく思いました。ご利用者のご自宅での活動の為、感染予防に配慮し個々のニーズに合わせ、生活の質の向上を目指しサービスの提供をしています。今後も介護支援専門員等と連携を図り、ご利用者様やご家族からの意見を伺い、サービスの改善をはかりよき支援者になれるよう努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		16.1	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.2	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
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。	5	6.9	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	4.0	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	10.1	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。		3.6	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.2	11
10 利用料金が適正なこと。		3.6	9
11 サービス内容が充実していること。		5.6	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	10.5	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		10.5	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.2	1

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	---	4.4	-	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	---	4.4	-	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	---	4.6	-	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	4.3	-	4.4
問5	訪問介護計画について、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？	---	4.2	-	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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？	---	4.5	-	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	---	4.5	-	4.5
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？	---	4.6	-	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	---	4.3	-	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	---	4.2	-	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	4.1	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	---	4.1	-	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	---	4.1	-	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	---	4.3	-	4.5
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？	---	4.0	-	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	---	4.1	-	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	---	4.2	-	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	---	4.2	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	---	4.1	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	---	4.1	-	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	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	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	40.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		18.7	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.7	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。		4.7	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。		16.7	2
7 個人情報などを絶対に外にもらさないこと。		7.3	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.7	6
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。		0.0	12
11 サービス内容が充実していること。		6.7	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		3.3	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。		15.3	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		16.0	3

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	-	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	-	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	-	4.4
問5	訪問介護計画について、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	-	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	-	4.4
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
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	4.6	-	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	-	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	-	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	-	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	-	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	-	4.5
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	4.0	-	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	-	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	-	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.2	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	12.8	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.0	11
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。	3	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。		6.4	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	9.6	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。		11.2	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.8	13
10 利用料金が適正なこと。		9.6	5
11 サービス内容が充実していること。		5.6	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。		10.4	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	7.2	7
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2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.6	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.5	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.6	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	3.7	4.4
問5	訪問介護計画について、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	4.0	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	3.9	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.5	4.4	4.5
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	4.6	5.0	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.3	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.5	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.4	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.0	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	3.8	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.0	4.5
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	4.0	3.8	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	3.8	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	3.8	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	3.8	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	3.6	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	3.8	4.4

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	31	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	62.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>ユーザー評価事業・アンケートにご協力を頂きまして有難うございました。 一同、以前からの改善事項、今回指摘を頂いた事項共、より一層の励みにしまして、ヘルパーは年／4回の現任研修を行い、サービス提供責任者共勉強に励みまして、皆様ひとりひとりが安心して頂けるようにサービスを提供していく所存であります。 共よろしくお願ひいたします。</p>	<p>職員 今後</p>
--	------------------

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	17.2	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		5.4	7
3 口コミで評判が良いと言われること。		3.9	9
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	3.3	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。		4.6	8
7 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。		3.3	11
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		3.6	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.7	6
10 利用料金が適正なこと。		1.8	13
11 サービス内容が充実していること。		7.2	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	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。	5	10.3	4
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2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371301140	やさしい手小幡訪問介護事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	-	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	-	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	-	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	-	4.4
問5	訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	3	4.2	-	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	-	4.4
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	-	4.5
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	4.6	-	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	-	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	3	4.2	-	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	4.1	-	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	3	4.1	-	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.3	-	4.5
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	4.0	-	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	-	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	3	4.2	-	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.2	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.1	-	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	18	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	88.9%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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	13.8	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		8.9	5
3 口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。		0.9	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	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。		3.1	11
7 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。	3	4.4	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。		6.2	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		10.7	3
10 利用料金が適正なこと。	4	3.1	11
11 サービス内容が充実していること。		3.6	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		7.6	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	9.8	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		20.4	1

令和2年度名古屋市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
2371302957	ファミリー24 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などの説明は分かりやすかったですか？	---	4.4	-	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	---	4.4	-	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	---	4.6	-	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	4.3	-	4.4
問5	訪問介護計画について、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？	---	4.2	-	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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？	---	4.5	-	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	---	4.5	-	4.5
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？	---	4.6	-	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	---	4.3	-	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	---	4.2	-	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	4.1	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	---	4.1	-	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	---	4.1	-	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	---	4.3	-	4.5
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？	---	4.0	-	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	---	4.1	-	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	---	4.2	-	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	---	4.2	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	---	4.1	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	---	4.1	-	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	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	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		20.6	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.0	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.3	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.5	12
7 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。		1.9	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。		6.2	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		12.9	4
10 利用料金が適正なこと。		1.4	10
11 サービス内容が充実していること。		9.6	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		4.3	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。		14.4	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		22.0	1

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.0	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.9	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.4
問5	訪問介護計画について、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	4.5	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.6	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.5	4.4	4.5
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	4.6	4.3	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	5.0	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	5.0	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	4.1	4.6	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	3	4.1	4.6	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.7	4.5
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	4.0	4.7	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	4.7	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.7	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.7	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.1	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	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。

ユーザー評価に参加して頂きありがとうございました。貴重な意見や励ましのお言葉が身に染みる思いです。このご時世の中、サービス担当者会議も短時間、少人数で行う事が多かったですが、ご契約の際、ご利用者様、ご家族様に分かりやすい説明を心掛けたいと思います。また、ケアマネジャーとの連絡を密にし、ヘルパーとの意見交換を行い、ご利用者様の要望や状態に応じたサービスが行えるように努めていきたいと思ひます。皆様の温かいお言葉を励みにより良いサービスが提供できるように努めていきます。今後ともよろしくお願ひいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	14.5	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	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	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。	5	4.5	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.3	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。		11.2	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
10 利用料金が適正なこと。		2.2	10
11 サービス内容が充実していること。		11.7	3
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	8.4	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。	3	10.1	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.8	1

令和2年度名古屋市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
2371303435	ケアセンターみつき

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などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	-	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	-	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	-	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	-	4.4
問5	訪問介護計画について、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	-	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	-	4.4
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
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	4.6	-	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	-	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	-	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	-	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	-	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	-	4.5
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	4.0	-	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	-	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	-	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	-	4.3
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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	8	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	66.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	75.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	24.4	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		7.8	5
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	10
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	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。		4.4	7
7 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。		3.3	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。		17.8	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.1	9
10 利用料金が適正なこと。		0.0	10
11 サービス内容が充実していること。	5	0.0	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	5.6	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	11.1	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	24.4	1

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.8	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.4
問5	訪問介護計画について、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	4.4	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.4	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	4.3	4.5
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	4.6	4.3	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.8	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.8	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	4.6	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.7	4.5
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	4.0	4.4	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.4	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	19.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

お客様、ご家族様から多くの貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。お客様、ご家族様が常に求めていることは、直接サービスを担うヘルパーの安心感、信頼感であり、それがサービス提供責任者、事業所への評価と繋がると考えています。事業について十分に時間をかけた説明、顔の見える事業所として、お客様との関わりの時間を大切に、住み慣れた地域で暮らすことを支えて行きたいと思えます。また、ケアマネジャーと十分な連携を取り、サービス内容の充実を図り、お客様の生活の向上に努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		19.2	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		5.1	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。		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。	4	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。		9.9	4
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.7	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。	2	10.5	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.1	11
10 利用料金が適正なこと。		3.4	10
11 サービス内容が充実していること。		2.5	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。	5	9.3	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	7.3	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.6	1

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.6	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.4
問5	訪問介護計画について、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、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.6	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	4.5
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	4.6	4.6	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	4.9	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	4.8	4.7
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身につけていると思いますか？	5	4.1	4.6	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	5	4.1	4.8	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.8	4.5
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	4.0	4.8	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.5	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.4	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.1	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	65.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

苦情・受付窓口についての説明がわかりやすかったかの質問が、少し評価が低かったので、事業所内で相談し、改善していこうと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	22.9	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.2	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.9	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。		2.9	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。		0.2	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	19.5	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。	5	12.7	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.5	11
10 利用料金が適正なこと。		2.2	10
11 サービス内容が充実していること。		7.5	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。		4.4	7
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	9.5	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	13.6	3

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.6	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.0	4.4
問5	訪問介護計画について、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	4.2	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.5	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	4.8	4.5
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	4.6	0.0	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.5	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	4.6	4.7
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身につけていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	4.4	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.9	4.5
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	4.0	4.6	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.3	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	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。

今年もユーザー評価に参加させていただき、利用者様にはご協力いただきありがとうございました。事業所を運営するにあたっての今後の指針とさせて頂きたいと思っております。利用者様とそのご家族の生の声を聴く機会は貴重で、その声を活かしたサービスの提供を心掛けていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	4	9.8	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.3	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	3.6	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	1	13.9	3
7 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。		3.9	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。		3.3	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		22.4	1
10 利用料金が適正なこと。		9.8	4
11 サービス内容が充実していること。	2	8.0	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。		1.0	12
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		8.5	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	14.7	2

令和2年度名古屋市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
2371400322	株式会社福祉の里名古屋鳴海営業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	-	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	-	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	-	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	-	4.4
問5	訪問介護計画について、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	-	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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
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
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	4.6	-	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	-	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	-	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	4.1	-	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	5	4.1	-	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	-	4.5
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	4.0	-	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	-	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	-	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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	15.6	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.4	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。		3.0	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。		1.3	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.9	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。		9.3	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.9	6
10 利用料金が適正なこと。		2.5	11
11 サービス内容が充実していること。	5	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。	3	13.9	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。	4	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	21.9	1

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	---	4.4	-	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	---	4.4	-	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	---	4.6	-	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	4.3	-	4.4
問5	訪問介護計画について、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？	---	4.2	-	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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？	---	4.5	-	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	---	4.5	-	4.5
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？	---	4.6	-	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	---	4.3	-	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	---	4.2	-	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	4.1	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	---	4.1	-	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	---	4.1	-	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	---	4.3	-	4.5
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？	---	4.0	-	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	---	4.1	-	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	---	4.2	-	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	---	4.2	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	---	4.1	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	---	4.1	-	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	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.7	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.1	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。		6.1	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.8	8
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		9.5	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		12.9	3
10 利用料金が適正なこと。		1.4	11
11 サービス内容が充実していること。		2.7	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。		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。		10.2	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		19.7	1

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.2	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.0	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.4
問5	訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	3	4.2	4.4	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.5	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.5	4.5	4.5
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	4.6	4.5	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	2	4.3	4.6	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	3	4.2	4.5	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	4.6	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.6	4.5
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	4.0	4.3	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	4.2	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	45	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	104.7%	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	39	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

苦情受付窓口についての説明が自己評価より利用者評価が唯一低かったので、サービス提供責任者の契約時のロールプレイングを行ない、より伝わりやすく質を向上させていきます。

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	14.4	3
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。	4	1.3	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	5.1	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		1.1	13
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	6.2	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。		6.0	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.0	6
10 利用料金が適正なこと。		5.1	9
11 サービス内容が充実していること。		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。		7.9	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。		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	22.8	1

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.0	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.1	4.4
問5	訪問介護計画について、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	4.1	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.1	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	4.5
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	4.6	4.2	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	3	4.3	4.2	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	3.9	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.1	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	4.1	4.1	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	3	4.1	3.9	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.3	3.9	4.5
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	4.0	4.0	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	3.9	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	3	4.2	4.1	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	3.9	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	3.8	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	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。

スタッフの入れ替わりに伴いサービスの低下が著明です。離職は避けたいところですが個々の不満材料が多く離職が止まらない状況の中で業務をこなす事だけにとられ声かけが少ないと感じています。発語がない利用者様であっても声かけは必要ですがそれができないのは人としてどうかとご家族様から思われても仕方がない事です。新人教育、接遇研修を強化し、利用者様に喜ばれるケアができるように指導していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		11.0	5
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		8.6	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。		1.9	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。		8.1	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.4	10
7 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。	4	0.0	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	11.4	2
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.0	12
10 利用料金が適正なこと。		7.6	9
11 サービス内容が充実していること。		11.4	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。	3	9.0	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。	2	11.4	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.2	1

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.4
問5	訪問介護計画について、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	4.1	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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？	4	4.5	4.2	4.5
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	4.6	4.6	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	4.5	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	4.3	4.7
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身につけていると思いますか？	4	4.1	4.1	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	4.2	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.4	4.5
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	4.0	4.5	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.6	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	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	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。	1	13.3	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		4.8	7
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.9	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。		3.3	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	3	4.3	8
7 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。	5	1.0	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。		14.8	2
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.4	12
10 利用料金が適正なこと。		6.7	5
11 サービス内容が充実していること。		11.9	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	4.3	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。		5.7	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	26.7	1

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.7	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.4	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.6	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	3.9	4.4
問5	訪問介護計画について、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	4.3	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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？	4	4.5	4.3	4.5
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	4.6	4.1	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.7	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	3	4.2	4.7	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	4.1	4.3	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	5	4.1	4.4	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.5	4.5
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	4.0	4.3	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.1	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	4.2	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	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	4.0	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	28.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

重要事項説明書の苦情受付窓口や個人情報の取り扱いについての説明がわかりづらかったことに対して、再度ご利用様に苦情受付窓口と個人情報の取り扱いの説明をさせていただくとともに、ご納得いただくまで確認をしていきたいと思います。また、介護保険法でできるサービスとできないサービスをヘルパーにも周知させ、ご利用様に納得してもらえようように説明をしていきます。そして、サービス内容の定期的な見直しができなかったもので、サ責やヘルパーとサービス見直しの会議をしてご利用者様にとって一番良いと思っていただけるようなサービスを提供していきたいと思えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		16.8	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		4.2	9
3 口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。		3.1	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		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。		3.1	11
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		8.4	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	4.8	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.0	13
10 利用料金が適正なこと。		3.6	10
11 サービス内容が充実していること。	5	8.4	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.4	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。	4	10.1	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	22.4	1

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.0	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.7	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.0	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.4
問5	訪問介護計画について、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	4.4	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.4	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.5	4.6	4.5
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	4.6	4.4	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	5.0	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.9	4.7
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身につけていると思いますか？	3	4.1	4.2	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	3	4.1	4.5	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.3	4.7	4.5
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	4.0	4.6	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	4.3	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	3	4.2	4.4	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.2	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	4.4	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.1	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	15.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

お客様からのご意見の中に制度を守っている、時間に正確、教育がされていると好意的な意見をいただきました。ただお客様から希望に添えない制度上のこともあります。その時の対応としてはケアマネと連携し代替え案を考えていきたいと思ひます。今後もお客様の気持ちに寄り添いながら誠意をもって対応させていただきますので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。		19.7	1
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。		1.4	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。	3	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。		4.2	9
7 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。	1	11.1	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	3.6	11
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.7	8
10 利用料金が適正なこと。		5.0	7
11 サービス内容が充実していること。		10.0	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。	4	6.4	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。		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	18.0	2

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371500279	株式会社名東介護センター

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.5	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.8	4.4
問5	訪問介護計画について、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、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.8	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.5	4.7	4.5
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	4.6	4.6	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.8	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.8	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	4.1	4.3	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	3	4.1	4.5	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.7	4.5
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	4.0	4.5	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	4.3	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	15.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

一人の利用者様に対して何名かのヘルパーが訪問している場合、ヘルパーの能力や技量に差ができてしまっているようです。今後は事業所からヘルパーに対しての情報伝達をしっかりと行い、このご時世の中で全員集まった研修は難しいかもしれませんが、資料配布や個別指導を徹底し、利用者様やご家族の生活が向上できるように、ヘルパーの技量や知識の向上に努めていきたいと思っております。伺っているヘルパーしか分からないこともあるので、ヘルパー⇄事業所⇄居宅介護支援事業所(ケアマネ)との連携をより深めていくよう情報交換を密に行っていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	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	17.3	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.6	14
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。		2.2	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。	5	1.7	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。		3.9	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.9	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。	2	11.2	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.8	9
10 利用料金が適正なこと。		2.8	9
11 サービス内容が充実していること。	3	4.5	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。		16.8	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		8.9	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.2	1

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.8	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.1	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.4
問5	訪問介護計画について、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	4.9	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.5	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.5	4.8	4.5
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	4.6	4.3	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.8	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.5	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	4.8	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.8	4.5
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	4.0	4.5	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.6	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.7	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	25.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今年もユーザー評価に参加させて頂き、利用者評価も高評価を頂く事ができました。お願いした利用者様が全員評価に参加して頂いた事も嬉しく思いました。今年にはコロナ感染の不安がある中、ヘルパーもいつも以上にサービスに対して注意を払いながら活動したことと思います。まだまだ、しばらくの間は緊張感が続くと思います。事業所としても、ヘルパーが安心してサービスを続ける事ができるように、対応を行っていきたく思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 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。		0.0	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.4	10
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	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	0.6	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。		1.2	11
7 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。	4	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。		3.6	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.3	6
10 利用料金が適正なこと。	5	9.7	4
11 サービス内容が充実していること。		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。	3	3.6	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。		20.0	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.0	1

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.3	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.1	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.4
問5	訪問介護計画について、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	4.2	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.5	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.5	4.3	4.5
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	4.6	4.0	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.9	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.1	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	4.5	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.5	4.5
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	4.0	4.4	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.2	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	13.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見を賜り、ありがとうございます。全体的に高い評価をいただき大変励みになります。コロナ禍にあってもお客様宅へは感染予防策を講じ訪問を行っております。換気やマスクの着用などお客様もご協力くださり感謝いたします。介護の人手不足の問題は業界全体の課題となっておりますが、まずは安心感を持って頂けるよう、地道に日々の業務を行ってまいります。また、社会福祉協議会が実施する介護事業として様々な機関と連携しつつ、住み慣れた地域で安心して暮らしていただけるよう、さらに信頼される事業所をめざしてまいります。

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	17.2	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	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。		1.6	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。		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。		7.8	6
7 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。		4.7	8
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	10.0	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.6	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。		6.6	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	11.9	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。	3	11.9	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.4	1

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.8	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.6	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.9	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.2	4.4
問5	訪問介護計画について、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	4.3	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	4.0	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.5	4.4	4.5
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	4.6	3.9	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.9	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.1	4.4	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.5	4.5
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	4.0	4.4	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.1	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>苦情に対する対応を更に早急に確に行えるよう社内で情報共有及び研修を実施したいと思っている。</p>
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	13.9	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.6	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.5	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	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。		3.3	12
7 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。	1	6.2	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.9	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.4	9
10 利用料金が適正なこと。		6.4	5
11 サービス内容が充実していること。		6.2	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	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。		12.6	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	19.0	1

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	---	4.4	-	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	---	4.4	-	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	---	4.6	-	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	4.3	-	4.4
問5	訪問介護計画について、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？	---	4.2	-	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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？	---	4.5	-	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	---	4.5	-	4.5
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？	---	4.6	-	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	---	4.3	-	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	---	4.2	-	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	4.1	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	---	4.1	-	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	---	4.1	-	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	---	4.3	-	4.5
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？	---	4.0	-	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	---	4.1	-	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	---	4.2	-	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	---	4.2	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	---	4.1	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	---	4.1	-	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	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	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。		24.2	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。		2.2	9
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。		0.5	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。		6.6	6
7 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		4.4	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		0.0	12
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。		2.2	9
11 サービス内容が充実していること。		12.6	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。		10.4	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		11.5	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		22.0	2

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371602687	ケアライフ スウィートホーム

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	-	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	-	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	-	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	-	4.4
問5	訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	3	4.2	-	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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	-	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.5	-	4.5
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	3	4.6	-	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	3	4.3	-	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	3	4.2	-	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	4.1	-	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	3	4.1	-	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.3	-	4.5
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	4.0	-	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	-	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	3	4.2	-	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.2	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.1	-	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	11	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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	25.0	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。		5.0	8
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.2	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。		0.0	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	10.0	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	4.2	9
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。		9.2	4
11 サービス内容が充実していること。	3	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。		5.8	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.7	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.7	2

令和2年度名古屋市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などの説明は分かりやすかったですか？	---	4.4	-	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	---	4.4	-	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	---	4.6	-	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	4.3	-	4.4
問5	訪問介護計画について、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？	---	4.2	-	4.4
問6	ヘルパーの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、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？	---	4.5	-	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	---	4.5	-	4.5
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？	---	4.6	-	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	---	4.3	-	4.7
問10	ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	---	4.2	-	4.7
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	4.1	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	---	4.1	-	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	---	4.1	-	4.4
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	---	4.3	-	4.5
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？	---	4.0	-	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	---	4.1	-	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子・生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	---	4.2	-	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	---	4.2	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	---	4.1	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	---	4.1	-	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	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	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		16.7	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.3	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。		1.3	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		1.1	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		10.5	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.4	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.4	9
10 利用料金が適正なこと。		5.7	7
11 サービス内容が充実していること。		11.6	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		12.7	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		8.6	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		22.6	1