

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370100022	千種区介護保険事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	15.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約書や重要事項説明書、苦情窓口についての説明の評価が低かった。事業所側はきちんと説明しているつもりでも、利用者や家族の記憶に残っていないので、必要な時は再度説明し、理解していただくことが大事と感じた
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	22.7	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.9	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。		6.7	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。		8.0	6
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	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。		3.6	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.2	11
10 利用料金が適正なこと。		6.7	7
11 サービス内容が充実していること。		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。	3	10.2	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	5.8	9
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	16.4	2

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370102713	ヘルパーステーションとわの森

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	4.1	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応していますか？	4	4.3	4.6	4.5
問5	訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	3	4.3	4.2	4.4
問6	ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.4	4.3	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.5	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いますか？	4	4.5	4.0	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.4	4.7
問10	ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.3	4.5	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.1	4.0	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.2	4.3	4.5
問14	ヘルパーは、優しく丁寧に接していますか？	4	4.2	4.8	4.6
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いていますか？	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	4.6	4.4
問17	サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.0	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	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	63.8%	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。

アンケート結果を元に自事業所とご利用者様との評価のギャップが大きい項目を中心に改善に着手してまいります。また、ポジティブな評価をいただいている項目に対しても現状との乖離がないかを確認し、今以上の顧客満足を得られるようスタッフ一同努め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。	5	13.7	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		7.7	6
3 口コミで評判が良いと言われること。		3.2	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.2	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		1.4	13
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.2	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	7.7	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.3	9
10 利用料金が適正なこと。		8.5	5
11 サービス内容が充実していること。	4	8.8	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	7.7	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。		9.2	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.3	1

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

適切なサービスの提供に関して評価が低い。今後の改善として新卒の受け入れを行っているので教育体制を整え研修を実施する事でサービスの向上へ向けたいと思います。本人様や家族様へ契約書、サービス等の説明をしっかりと実施する事で信頼、安心を提供出来るよう努めて参ります。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	15.5	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		11.6	3
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。		3.9	9
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.6	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。		3.2	11
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.2	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	10.3	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.9	9
10 利用料金が適正なこと。		5.5	7
11 サービス内容が充実していること。	1	8.4	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		4.5	8
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	8.7	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	17.1	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370103224	サラダ・ケア

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	69.8%	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	19.5	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.8	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.8	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。		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。		2.1	10
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	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。		10.0	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.5	13
10 利用料金が適正なこと。		7.5	6
11 サービス内容が充実していること。	3	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。		4.1	7
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	10.8	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	24.2	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370103554	ケアコール千種

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	108.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	68.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

訪問の際できるだけ声掛けをしてほしいとご意見をいただきました。声掛けはしているつもりでしたが、全員に今一度周知して、利用者様に安心して過ごしていただけるようにしていきます。認知症のかたのご家族様もスタッフを気遣ってくださり、逆に感謝の気持ちでいっぱいです。今後も精進していくつもりです。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	11.3	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		18.8	1
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。		0.0	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	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。		5.0	10
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	2.1	12
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.3	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		10.4	4
10 利用料金が適正なこと。		5.8	9
11 サービス内容が充実していること。	5	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。		11.3	2
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.0	10
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	7.5	6

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370200020	東区介護保険事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.1	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	3.8	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.4	3.9	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応していますか？	4	4.3	4.2	4.5
問5	訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.3	4.1	4.4
問6	ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.4	4.3	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.5	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いますか？	4	4.5	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？	5	4.3	4.4	4.7
問10	ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	3	4.3	4.4	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.5	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	3	4.1	4.2	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問14	ヘルパーは、優しく丁寧に接していますか？	4	4.2	4.6	4.6
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いていますか？	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	4.4
問17	サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	3	4.2	4.1	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.0	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.7	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	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	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	18.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	95.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約を交わす際、個人情報使用同意書、苦情窓口の説明をわかりやすく、説明する必要がある。契約時のみならず、随時、説明する必要がある。計画書に沿った、支援をしていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	17.6	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.4	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.4	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.7	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	2.6	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.1	8
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.8	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。		6.6	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.7	11
10 利用料金が適正なこと。		5.5	7
11 サービス内容が充実していること。	4	7.3	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	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。		13.6	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	22.7	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370200046	あい介護センター

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	3.9	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応していますか？	4	4.3	4.9	4.5
問5	訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.3	4.8	4.4
問6	ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.4	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	4.8	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いますか？	4	4.5	4.8	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	5.0	4.7
問10	ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.3	5.0	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	5.0	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.1	4.8	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.2	4.9	4.5
問14	ヘルパーは、優しく丁寧に接していますか？	4	4.2	5.0	4.6
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いていますか？	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？	4	4.1	4.8	4.4
問17	サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.2	4.8	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.9	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.8	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	26.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

大変貴重なご意見を頂きありがとうございます。全体的には良い評価を頂き感謝申し上げます。ただ、課題として契約書等の説明について不十分な点として挙げられており、丁寧な説明を心掛けるよう再度徹底を図ります。今後とも利用者様一人ひとりに寄り添い質の高いケアを提供できるように日々の業務に取り組んでいきたいと思 います。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業 者	利 用 者 %	利 用 者 順 位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		21.6	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		4.1	9
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		2.9	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.5	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5	1.2	13
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.5	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。		9.4	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	3	4.1	9
10 利用料金が適正なこと。		4.1	9
11 サービス内容が充実していること。		9.4	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。	4	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。	1	11.0	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	16.3	2

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370201754	ケアコール

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	93.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

事業所の平均評価にて低い項目として【苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）について、分かりやすい説明ができていますか？】との問いが全体の中では5段階中4. 0点、また【利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて、分かりやすい説明はできていますか？】との問いが、5段階中4. 2点と全体の中では低い点数となりました。契約時の説明にてわかりやすい説明がまだ出来て居ない事が明らかになったので、今後の課題としては【契約時は情報量を増やし過ぎない様に、苦情受付窓口及び個人情報の取り扱いについてわかりやすい言葉で伝えられるように】改善していきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		12.5	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	3	11.7	3
3 口こみで評判が良いと言われること。		1.8	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.7	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。		7.5	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.8	12
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	6.0	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。		5.0	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	1	11.4	4
10 利用料金が適正なこと。		4.3	11
11 サービス内容が充実していること。		9.3	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	5.7	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。		6.4	7
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	14.9	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370300069	北区介護保険事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.7	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	3.8	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応していますか？	4	4.3	4.7	4.5
問5	訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.3	4.8	4.4
問6	ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.4	4.7	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.5	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いますか？	4	4.5	5.0	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	5.0	4.7
問10	ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.3	4.9	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.2	4.9	4.5
問14	ヘルパーは、優しく丁寧に接していますか？	4	4.2	4.9	4.6
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いていますか？	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	4.8	4.4
問17	サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.2	4.8	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.7	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.7	4.4

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	11.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

お客様、ご家族様より多くの貴重なご意見をいただきありがとうございます。また、自由記載では多くの温かい言葉をありがとうございます。この度の評価によりお客様がヘルパーやサービス提供責任者に安心感・信頼感をとても重要に考えている点がよくわかりました。また、サービスを受けることによって生活の向上を目指していることもわかりました。私たちは苦情や事故につながらない為の技術等、専門性を研鑽し安心していただけるサービス提供につなげていきたいと考えます。皆様に選ばれる事業所となれるよう、職員一同努力してまいります。引き続きよろしくお願いいたします。
--

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	15.4	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.0	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		1.4	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.5	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		9.9	4
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		7.9	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	4.8	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.1	11
10 利用料金が適正なこと。		5.5	8
11 サービス内容が充実していること。		4.8	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。	4	7.5	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	12.0	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	19.2	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370300143	ハートサービス近藤

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	61.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

事業者からのサービス全般について満足していただき、ありがとうございました。なかでも、「サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか」について評価を頂きました。これからも、利用者さんに寄り添ったケアを心がけていきたいと思います。対して、「ヘルパーの約束の時間(変更がある場合は事前に連絡をして同意を得た曜日、時間)を守ること」について、検討が必要でがあることがわかりました。今後、日ごろの声掛け、社内研修などによって改善していきたいと思います。そして、契約書や重要事項説明書、苦情対応窓口について、契約時にはもちろん、必要に応じ、丁寧で分かりやすい説明を心がけていきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	9.7	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.4	14
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.7	12
4 事業所の知名度が高いこと。		2.8	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		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。		4.7	8
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.9	11
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	15.3	2
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。		1.7	12
11 サービス内容が充実していること。	5	3.6	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	15.3	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。		8.4	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.1	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370300150	陽だまりの家訪問介護事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	34.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

個人情報保護の観点から個人情報の取り扱いに関しては研修時などに事業所全体で確認して対応してきたが、利用者様の重要と思う事は、ヘルパーとの信頼関係や安心感であった。両方とも大切な事でありサービスを提供するにあたり欠かせない需要事項であることを踏まえ今回の結果を事業所全体で共有、ミーティング時などに再確認し今後のサービス向上に？げていきたい。
--

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。	2	19.9	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.2	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。		2.2	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 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1	13.9	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	4.2	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.0	11
10 利用料金が適正なこと。		5.5	6
11 サービス内容が充実していること。		7.5	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		4.2	7
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	17.4	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	22.9	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370300465	快適ライフセンター名北

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	80.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

比較的高い評価を頂けて有難いです。利用者様に苦情窓口に関しての説明がうまく伝わっていないようなので、今一度契約時にはしっかりご理解頂けるように丁寧に分かりやすく説明していきたいと思います。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	13.9	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.4	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		1.9	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.5	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5	3.0	11
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		10.1	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。		6.7	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.1	10
10 利用料金が適正なこと。		4.5	9
11 サービス内容が充実していること。		6.7	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	9.4	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	14.6	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.2	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370300572	北医療生協ヘルパーステーション

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	38.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今まで課題であった「苦情窓口のわかりずらさ」「ケアマネとの連絡・調整不足」の問題点を改善することができ、良い結果となりました。今回は全体的に良い結果となりましたが、サービス提供責任者の自宅訪問が定期的にされていないため、今後は時間を調整し定期訪問を行うように心がけて行きます

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	19.4	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.9	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。		1.2	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.8	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。	5	6.3	7
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		7.8	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	7.5	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.6	9
10 利用料金が適正なこと。		4.6	10
11 サービス内容が充実していること。		4.6	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	10.4	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。		9.0	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.8	2

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370301224	みのり訪問介護センター

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	3.4	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応していますか？	5	4.3	4.8	4.5
問5	訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.3	4.8	4.4
問6	ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.4	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	4.8	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いますか？	5	4.5	4.5	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	4.9	4.7
問10	ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.3	4.9	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	5	4.1	4.4	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	5	4.2	4.9	4.5
問14	ヘルパーは、優しく丁寧に接していますか？	5	4.2	4.9	4.6
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いていますか？	5	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？	5	4.1	4.8	4.4
問17	サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.2	4.8	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.7	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	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	71.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

苦情窓口の案内について、重要事項説明書に記載したうえで契約時にご案内していたつもりになっていたが、できていないと評価があったため、今後限られた時間内でもしっかり説明することを徹底するようにいたします。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	4	19.5	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.7	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	4.7	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。		4.0	10
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1	4.0	10
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.7	6
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。		14.1	3
11 サービス内容が充実していること。	3	8.7	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。		8.1	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。		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	17.4	2

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370301513	やさしい手平安通訪問介護事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	4.3	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.4	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応していますか？	5	4.3	3.9	4.5
問5	訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.3	4.2	4.4
問6	ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.4	4.3	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	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いますか？	5	4.5	3.9	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	4.3	4.7
問10	ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.3	4.1	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.4	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	5	4.1	3.9	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	5	4.2	4.1	4.5
問14	ヘルパーは、優しく丁寧に接していますか？	4	4.2	4.3	4.6
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いていますか？	5	4.0	3.7	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？	5	4.1	4.1	4.4
問17	サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.2	4.2	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.0	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.0	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.1	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	11.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者に優しく丁寧に接するよう、ヘルパーに指導・アドバイスができていますか？サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？の質問に対して4／5点と事業所評価と利用者評価で違いがあるため満足度を高めるために丁寧な対応をするよう改善してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	16.4	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	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。		4.6	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。		5.1	7
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		7.2	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	3.6	10
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。		9.7	5
11 サービス内容が充実していること。		10.8	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	5.1	7
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	14.9	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	19.5	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370302297	ヘルパーステーションあい

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	4.1	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応していますか？	4	4.3	4.3	4.5
問5	訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.3	4.2	4.4
問6	ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.4	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	4.4	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いますか？	4	4.5	4.2	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	3	4.3	4.6	4.7
問10	ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.3	4.6	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.4	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.1	4.1	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	3	4.2	4.3	4.5
問14	ヘルパーは、優しく丁寧に接していますか？	4	4.2	4.5	4.6
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いていますか？	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？	3	4.1	4.1	4.4
問17	サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.2	4.1	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.0	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.9	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.0	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	39.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

沢山のご意見を頂戴し、心より感謝申し上げます。当事業所は「あいのある介護」を合言葉に、ご利用者に寄り添ったサービスの提供をできるよう、日々指導しております。個人のヘルパーが良いヘルパーではなく、事業所の誰が伺っても同じサービスを提供して、事業所として評価していただける事を目指しています。しかしながら、ご指摘いただきました事がいくつもございましたので、全ての職員に共有をして、自分の祖父母、両親だったらどうなのかを言い続け、心のこもったサービスを提供してまいります。ご利用者様との意識の差も明らかになりましたので、しっかりと評価を受け止め改善していきます。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	10.1	5
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.3	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.7	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.3	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	5.2	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。		0.3	12
7 個人情報絶対に外にももらさないこと。	3	7.8	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。		10.7	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	4	6.8	7
10 利用料金が適正なこと。		5.2	9
11 サービス内容が充実していること。		6.2	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。		12.7	2
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	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。		21.8	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370303469	あいせいケアステーション

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.0	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	3.7	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.4	3.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応していますか？	4	4.3	4.5	4.5
問5	訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.3	4.6	4.4
問6	ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.4	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いますか？	4	4.5	4.5	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	3	4.3	4.8	4.7
問10	ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	3	4.3	4.9	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.2	4.8	4.5
問14	ヘルパーは、優しく丁寧に接していますか？	4	4.2	4.9	4.6
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いていますか？	3	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？	4	4.1	4.5	4.4
問17	サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	3	4.2	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.8	4.4

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

評価の結果、自由記載欄には概ね好意的なコメントがある中、一部ヘルパーの接遇面で課題となるご意見もありました。これは『事業者と利用者の意識の差（重要度）』が乖離していることが要因の一つであると感じています。ほとんどの項目において大きな乖離は見られなかったものの、『不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること』の項目がユーザー順位4位であるのに対し、自己評価が選外でした。このことから、今後は普段の訪問以外にも直接利用者様と接する機会を増やす（モニタリングや代行）ことで、これまで汲み取り切れていなかったご意見を受け止め、利用者様、ご家族への関わりに反映できるよう研修を実施していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	22.6	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.1	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	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。		6.8	6
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	4.3	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。		7.7	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.9	12
10 利用料金が適正なこと。		6.8	6
11 サービス内容が充実していること。		4.3	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	15.4	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。		7.3	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.8	2

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370303857	寿満ステーション

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	91.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者の方より、かなりの高得点をいただいたような気がします。今後も従業員ともども、しっかりとケア、身だしなみ等々気を付けながら、仕事に打ち込みたいと思いました。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		17.6	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.6	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。		2.4	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	13
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.4	10
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.1	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		12.7	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	5	5.5	7
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。	1	14.5	3
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	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。	4	5.5	7
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	20.6	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370304020	あやめケアセンター

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

自己評価と利用者様評価に若干の乖離がみられたので、今回の評価を参考に改善していきます。利用者様回答率が半数以下だったので、今後は回答頂けるように改善していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 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。		4.4	8
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.2	10
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.4	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.8	5
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	7.8	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	0.0	11
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	5	0.0	11
10 利用料金が適正なこと。		0.0	11
11 サービス内容が充実していること。		7.8	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		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。		15.6	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	20.0	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370304541	花花介護センター

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

今回も利用者様、ご家族様より貴重なご意見ありがとうございました。温かいお言葉も頂戴し、ありがとうございます。 現状に満足せず今後もより一層質の高いサービスが行えるようスタッフ一同努力していきたいと思います。
--

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。	5	17.5	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.6	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。		2.9	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.6	12
7 個人情報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。	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。		1.0	11
10 利用料金が適正なこと。		4.2	7
11 サービス内容が充実していること。		10.1	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	16.6	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。	1	12.7	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	22.4	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370304640	ケアコール北

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	22	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	91.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	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。

職員間での共有事項等周知漏れのないよう努めます。

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	9.1	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		9.4	3
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。		6.7	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	1	7.6	5
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.6	12
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	7.0	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.4	10
10 利用料金が適正なこと。		7.3	6
11 サービス内容が充実していること。	5	7.0	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	13.0	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。		4.5	11
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		18.2	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370304665	ケアコール志賀

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.1	4.0	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.2	4.3	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.4	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応していますか？	3	4.3	4.7	4.5
問5	訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.3	4.6	4.4
問6	ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	3	4.4	4.4	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.5	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いますか？	3	4.5	4.3	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	4.6	4.7
問10	ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.3	4.7	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.6	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	3	4.1	4.3	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	3	4.2	4.6	4.5
問14	ヘルパーは、優しく丁寧に接していますか？	3	4.2	4.6	4.6
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いていますか？	3	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	4.6	4.4
問17	サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.4	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.6	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	21	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	84.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事 業 者	利 用 者 %	利 用 者 順 位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	17.0	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		8.5	5
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		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。		0.9	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.5	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。	4	6.7	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。		4.9	8
11 サービス内容が充実していること。	3	15.2	3
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		5.8	7
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	9.7	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.6	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370304863	ヘルパーステーションしあわせ

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.0	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	2.8	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.4	3.7	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応していますか？	4	4.3	3.8	4.5
問5	訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.3	3.9	4.4
問6	ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.4	3.8	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	3.6	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いますか？	4	4.5	3.0	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.6	4.7
問10	ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.3	4.2	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.1	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.1	4.0	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	3	4.2	3.8	4.5
問14	ヘルパーは、優しく丁寧に接していますか？	4	4.2	4.0	4.6
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いていますか？	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	3.8	4.4
問17	サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.2	3.9	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	3.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.4	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	3.9	4.4

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	71.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

様々な意見をいただけてユーザー評価に参加して良かったと思います。ご回答いただきありがとうございます。
いただいた意見を基に再度職員への研修を行い次年度に良い評価がいただければと考えています。職員に対して医療的な質問をいただく機会も多い為、確認してからお応えするようにというのが悪い印象を与えてしまった可能性もあると感じました。その他にも苦情窓口等に関して、説明を受けた事はないとの意見もございました。契約時にお話しはしていますが、再度わかりやすく事務所等に掲示を行い改善を行っていきます。
良い評価も多くいただきましたので、その部分は大切に今後も伸ばしていければと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	10.2	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		8.8	3
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	8.8	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。		6.8	9
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1	5.4	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。	5	8.8	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.4	10
10 利用料金が適正なこと。		8.8	3
11 サービス内容が充実していること。		7.5	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。		8.2	7
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.4	10
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	15.6	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370400018	西区介護保険事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	14.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

● 苦情窓口の説明はしっかり行っているが毎年 その評価が低い。いろいろな問題が考えられるが、わかりやすい言葉で丁寧にお伝えする・そのページをコピーしてファイル表紙に貼るなどの意見があった。
● 言い方がきついと感じるお客様がいてもその後の関係性を考え言葉にできていないと指摘があったことはとても良いユーザー評価であったと感じている。同じことを他のお客様も感じていると考え接遇研修は職員全員に行うべきだと痛感した。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	19.9	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.5	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	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。		5.8	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.6	8
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	3.1	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。		7.7	5
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。	5	0.9	13
11 サービス内容が充実していること。		5.8	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.7	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	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。	3	19.6	2

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370400497	文の家指定訪問介護事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	3.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	3.7	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.4	3.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応していますか？	4	4.3	4.0	4.5
問5	訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.3	3.8	4.4
問6	ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.4	3.8	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	4.2	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いますか？	4	4.5	4.0	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	3.8	4.7
問10	ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.3	3.7	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	3.5	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	5	4.1	4.2	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	5	4.2	3.8	4.5
問14	ヘルパーは、優しく丁寧に接していますか？	5	4.2	4.5	4.6
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いていますか？	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	4.3	4.4
問17	サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.2	4.0	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	3.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	3.6	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	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約書類や苦情窓口等、説明が不十分であったと思います。今後は分かりやすく説明するよう心掛けます。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	0.0	9
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。		3.1	7
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	6
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.1	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。		6.2	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	0.0	9
11 サービス内容が充実していること。		9.2	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	12.3	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	27.7	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	33.8	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370401586	やさしい手庄内通訪問介護事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	27.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

皆様から頂いた貴重なご意見を元に、従業員への研修の強化及びサービスの質向上にむけて尽力させていただきます。今後ともよろしくお願いします。
--

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。		19.1	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	3	4.9	9
3 口コミで評判が良いと言われること。	1	1.4	13
4 事業所の知名度が高いこと。		1.1	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.9	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.1	11
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.1	8
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.6	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	2	8.9	4
10 利用料金が適正なこと。		2.6	12
11 サービス内容が充実していること。		6.0	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	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。		6.3	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	15.1	2

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370403137	ナカ訪問介護事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

サービス提供責任者の訪問が十分にできていないので、今後は定期的に訪問し、ご利用者様の声を聴き、より良いサービスを提供できるよう努めてまいりたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	19.1	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.3	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。		5.9	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。		2.4	10
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	6.6	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.3	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.1	9
10 利用料金が適正なこと。		3.5	8
11 サービス内容が充実していること。		1.7	11
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	14.6	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	12.2	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	23.3	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370403558	ヘルパーステーション新道

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	4	21.5	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.7	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.0	10
4 事業所の知名度が高いこと。		0.7	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.4	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。		0.0	14
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	9.4	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	4.7	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.0	10
10 利用料金が適正なこと。		4.0	9
11 サービス内容が充実していること。		18.1	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。	1	6.0	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。		4.7	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	2

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370500031	中村区介護保険事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.1	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.2	3.6	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.4	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応していますか？	3	4.3	4.5	4.5
問5	訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.3	4.4	4.4
問6	ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.4	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	4.3	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いますか？	4	4.5	4.6	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.7	4.7
問10	ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	3	4.3	4.6	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.7	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	3	4.1	4.3	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	3	4.2	4.5	4.5
問14	ヘルパーは、優しく丁寧に接していますか？	3	4.2	4.8	4.6
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いていますか？	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	4.4
問17	サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	3	4.2	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.5	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.5	4.4

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

お客様からは88.7点の評価をいただき感謝申し上げます。一方で問2「苦情受付窓口についてわかりやすい説明がありましたか」についてはやや低い評価でした。今後、介護保険の利用が長い方などには年度が替わった際に再度お伝えするなど工夫をして取り組んでいきます。また、自由記載では介護保険外のサービスを希望している方が多くいることが分かりましたのでサービス提供責任者が定期的なモニタリングにて話を伺う様取り組んでまいります。そのほかに多くの感謝のコメントを頂きました。この言葉を励みに引き続き丁寧な対応を行ってまいります。

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	18.6	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	14
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.8	13
4 事業所の知名度が高いこと。		5.9	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。		3.8	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.5	8
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	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。		1.7	12
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.1	11
10 利用料金が適正なこと。		8.4	6
11 サービス内容が充実していること。		8.9	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	12.2	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	11.8	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	15.2	2

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370500080	丸八訪問介護事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

利用者の自立に向けてのサービスを心がけています。そのためには利用者に寄り添い、信頼され、安心して何でも相談ができる雰囲気作りもサービスを提供ことと同じように重要だと考えています。それが生活の質の向上につながっていくものと思います。

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	24.1	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.3	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.0	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	7.0	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	4	2.3	9
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.5	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	4.8	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.5	10
10 利用料金が適正なこと。		4.5	8
11 サービス内容が充実していること。	2	9.0	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.3	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		16.3	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		19.3	2

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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。	5	14.4	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.4	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。		3.3	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	4	5.1	9
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1	6.5	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。		9.8	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.5	7
10 利用料金が適正なこと。		7.4	6
11 サービス内容が充実していること。		2.8	11
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.2	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	10.7	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.9	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370500742	稲西ケアセンター

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

サービスを利用することで生活が維持・向上しているかとの項目の評価が自社評価より低い点数を頂いていたので、より一層、利用者様への自立支援を考え、ヘルパーが介入したことで生活が向上したと思って頂けるよう精進していきます。訪問のお時間に対するご希望も記載がありましたので、出来る限り対応できるよう努力致します。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	17.2	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。	5	3.6	10
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		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。		4.2	9
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		10.9	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。		12.5	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.6	12
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。	4	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。	2	6.3	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		12.0	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	16.7	2

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370501047	あじさいヘルパーサービス

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	63.8%	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	23.9	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.8	9
4 事業所の知名度が高いこと。		1.5	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。		1.8	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	13
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	14.2	2
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	12.1	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.3	8
10 利用料金が適正なこと。		6.7	7
11 サービス内容が充実していること。		9.4	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		1.2	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。	4	10.3	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	13.6	3

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370501245	ビックママ訪問介護サービス大秋

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	46.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

お世話になります。利用者の意識の差（重要度）の件、サービスを受け生活の向上・ヘルパーに安心感・信頼感・言葉使いや態度・見出しなみ等の重要度が高い結果であり、自由記載欄と共に、ヘルパーと改めてサービスの見直し、利用者様の尊厳を守りながら 質良いサービスの向上に努めてまいります。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	21.4	1
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。		4.9	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。		2.9	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.0	11
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		7.0	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。	3	5.8	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.5	8
10 利用料金が適正なこと。	1	2.0	11
11 サービス内容が充実していること。		6.4	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	7.2	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。		14.2	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	18.6	2

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370501559	介護ステーションひまわり

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.1	3.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	3.1	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.4	3.5	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応していますか？	4	4.3	3.9	4.5
問5	訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	3	4.3	3.8	4.4
問6	ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.4	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	4.1	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いますか？	4	4.5	4.4	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	3	4.3	4.5	4.7
問10	ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	3	4.3	4.3	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.3	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	3	4.1	4.2	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	3	4.2	4.3	4.5
問14	ヘルパーは、優しく丁寧に接していますか？	3	4.2	4.4	4.6
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いていますか？	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	4.0	4.4
問17	サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.2	3.9	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	3.9	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	3.6	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	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	26.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

苦情受付窓口について、契約時の説明が慌ただしくならない様に、ご理解いただけるまで、落ち着いて説明するように心掛けていきます。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	17.8	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.7	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。		2.9	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。		3.3	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.5	5
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	2.1	11
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	7.5	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.1	8
10 利用料金が適正なこと。		1.2	13
11 サービス内容が充実していること。	3	6.2	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.7	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		14.1	3
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6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370501955	はないちもんめケアセンター

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

自分たちでは気づかないこともたくさんあるので、ユーザー評価をすることで注意して改善するきっかけになり参加してよかったとおもいます。サービス内容を本人や家族の状況の変化を目視し変化に合わせてヘルパーからの聞き取りや、ご家族の駒ていることなどを踏まえ直しを行っていきたい

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	23.0	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。		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	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 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	18.2	2
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.7	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.2	11
10 利用料金が適正なこと。	5	7.3	5
11 サービス内容が充実していること。		6.1	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		5.5	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。	1	10.9	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	12.7	3

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370502276	介護ステーション ひさご

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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。

ヘルパーの対応に安心感・信頼感を求められており、事業所としてもその部分は大事にしてきた部分でもあります。さらなる安心感・信頼感を得る為に接遇やコミュニケーション、介護技術の研修を受けてヘルパーのレベルアップをしていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	14.7	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		6.0	8
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		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。		8.7	6
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	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。	2	6.0	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.7	12
10 利用料金が適正なこと。		2.7	11
11 サービス内容が充実していること。		10.7	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	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。		6.0	8
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.0	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370502482	ますこ訪問介護ステーション

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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。

契約書・重要事項説明書の説明は契約時に丁寧に行っているが、時間の経過とともに忘れてしまう項目があると思われます。苦情受付窓口など、必要な情報は定期的にお知らせしていくことも検討していきます。サービス付き高齢者向け住宅に併設されていることもあり、訪問介護と施設の区別がつかない利用者・家族がいらっ
しゃいますので、丁寧でわかりやすい説明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。

- 1

サービスを受ける事によって生活が向上すること。
- 2

早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。
- 3

口こみで評判が良いと言われること。
- 4

事業所の知名度が高いこと。
- 5

契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 6

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

個人情報絶対に外にもらさないこと。
- 8

不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。
- 9

土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。
- 10

利用料金が適正なこと。
- 11

サービス内容が充実していること。
- 12

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

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

ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。

事業者	利用者 %	利用者 順位
2	20.8	1
	8.2	4
	0.0	13
	0.0	13
	2.5	12
	14.5	3
5	5.7	7
	3.8	10
	5.7	7
	7.5	5
	3.8	10
3	5.0	9
4	7.5	5
1	15.1	2

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370502649	サルバーレ 訪問介護事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.6	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	3.5	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.4	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応していますか？	4	4.3	4.7	4.5
問5	訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	3	4.3	4.6	4.4
問6	ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.4	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いますか？	5	4.5	4.9	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	4.9	4.7
問10	ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.3	4.7	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.5	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	3	4.1	4.4	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問14	ヘルパーは、優しく丁寧に接していますか？	3	4.2	4.5	4.6
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いていますか？	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	4.6	4.4
問17	サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.3	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	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	89.3%	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。

今年度もご協力いただきありがとうございます。引き続き、日頃からスタッフ同士情報を共有し利用者、ご家族に安心して過ごしていただけるよう努めて参ります。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	12.5	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		6.3	7
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.8	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。		7.7	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。	5	4.8	10
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.4	12
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	6.0	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.7	11
10 利用料金が適正なこと。		11.1	4
11 サービス内容が充実していること。		11.9	3
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	7.4	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.7	9
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.8	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	34.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	26.9	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		11.9	4
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	8
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	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。		0.0	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	8
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	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。		9.0	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	3	1.5	7
10 利用料金が適正なこと。		0.0	8
11 サービス内容が充実していること。		6.0	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	0.0	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	16.4	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	28.4	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370503811	アイアイ訪問介護事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	42	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	64.6%	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	42	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提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。

多職種と連携を図り、在宅生活が継続していけるように支援をしていきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	5	16.2	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.2	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.2	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.2	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		9.1	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	1	4.3	10
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.2	8
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.4	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.8	11
10 利用料金が適正なこと。		5.5	9
11 サービス内容が充実していること。		9.3	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	7.1	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	13.7	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	17.6	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370504090	ケアサポートやまざき

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	87.5%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の評価を踏まえ、以下のサービス向上を図ります。
1. 専門性強化： 認知症・感染予防研修を刷新し、事例検討や外部研修を取り入れ、対応力を向上します。
2. 丁寧な説明： 制度説明資料を作成し、ケアマネと連携し利用者様、家族様の疑問に答えます。
3. 連携強化： 介護記録の詳細化と情報共有で、利用者様ニーズを的確に把握します。
4. 評価と改善： 定期的な満足度調査と迅速な改善で、信頼を深めます。
以上を、継続的な取り組みとし、利用者様満足度向上と質の高いサービスを目指します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		21.7	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		6.7	6
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	8
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	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。		0.0	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	8
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1	0.0	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。	5	11.7	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		16.7	3
10 利用料金が適正なこと。	2	0.0	8
11 サービス内容が充実していること。		0.0	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。	3	6.7	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		8.3	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	28.3	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370600021	中区介護保険事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

中区介護保険事業所では、ヘルパーが出来る事・出来ない事の説明にイラストを用いたり、苦情窓口は見やすい資料をご提示するなど、お客様・ご家族に分かりやすい説明をすることを心がけています。職員には専門職としての資質向上のために身体介護技術・認知症・感染症・接遇・職業倫理などの研修を定期的実施。お客様が安心、信頼してヘルパーをご利用していただけるように努めています。お客様・ご家族・ケアマネジャーと密に連絡を取り、連携強化に取り組んでいます。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	4	16.7	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	14
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.1	12
4 事業所の知名度が高いこと。		2.1	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.6	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.7	5
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	5.9	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	4.6	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.9	10
10 利用料金が適正なこと。		2.9	10
11 サービス内容が充実していること。		6.3	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.3	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	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	21.3	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	17.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

お忙しい中ご協力有難うございました。利用者様へのご説明の項目では、やや改善は見られたものの、まだ足りていない印象でした。こちらは引き続きサービス提供責任者への研修を通して改善に努めて参ります。その他『人がよく代わるので、出来るだけ同じ人をお願いしたい』との意見も頂きました。緊急の場合を除いては利用者様に安心して貰えるようなシフト体制を組めるように努めます。有難うございました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	16.2	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.1	10
4 事業所の知名度が高いこと。		1.4	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	5.6	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.1	10
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		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。		6.7	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
10 利用料金が適正なこと。		7.7	5
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	6.7	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	15.8	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	19.4	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370602803	ケアコール金山

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	4.6	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応していますか？	4	4.3	4.3	4.5
問5	訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	3	4.3	4.6	4.4
問6	ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.4	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いますか？	3	4.5	4.6	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.4	4.7
問10	ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.3	4.3	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.3	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	3	4.1	3.9	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	3	4.2	4.1	4.5
問14	ヘルパーは、優しく丁寧に接していますか？	2	4.2	4.0	4.6
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いていますか？	3	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？	4	4.1	4.4	4.4
問17	サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	3	4.2	4.3	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.1	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.1	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	71.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

接遇に関してスタッフによって違いがあるとのこと指摘がありました。事業所会議での周知や継続的に研修をしていき、改善をしていきます。訪問時の対応が一人一人異なっていることが今回わかったため、全体の水準を上げるとともに、誰がケアをしても安心していただけ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。	1	4.7	9
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		5.2	8
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.6	12
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.7	7
7 個人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。	3	13.0	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.8	5
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。	5	16.6	2
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		7.3	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	8.3	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6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370700011	昭和区介護保険事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	4.2	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.4	3.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応していますか？	4	4.3	4.9	4.5
問5	訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.3	4.3	4.4
問6	ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.4	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いますか？	5	4.5	5.0	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.7	4.7
問10	ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.3	4.7	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問14	ヘルパーは、優しく丁寧に接していますか？	4	4.2	4.8	4.6
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いていますか？	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	4.4	4.4
問17	サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	19.9%	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。

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	22.2	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.3	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.5	12
4 事業所の知名度が高いこと。		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。		7.0	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。		2.7	8
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.8	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		2.4	9
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。		2.1	11
11 サービス内容が充実していること。	5	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	9.1	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	14.6	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.0	2

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見を頂き、誠にありがとうございます。 のご説明について、丁寧な伝え方を心掛けていたものの、まだ十分にご理解を頂ける説明となっていないことが 分かり、よりご利用者様・ご家族様の立場に立った分かり易い伝え方・ご説明に努めてまいります。 また、ヘルパーの知識や技術に関してですが、研修や教育体制を見直し、サービスに反映できるよう努力してい きたいと思っております。皆様から頂いたご意見を真摯に受け止め、ご利用者様お一人お一人に合った、より良 い支援を提供できるよう職員一同、精進して参りたいと思います。	契約時等
--	------

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事 業 者	利 用 者 %	利 用 者 順 位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	26.2	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		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。	4	6.0	5
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.0	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。		1.2	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.6	8
10 利用料金が適正なこと。		3.6	8
11 サービス内容が充実していること。	3	4.8	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	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。		11.9	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	26.2	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	15.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

スタッフが時間に余裕を持って訪問すること、身だしなみなどにお褒めの言葉をいただきありがとうございます。お話をうかがう態度や、仕事の丁寧さにご安心いただいていることは、大変励みになります。今後も、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。また、個人情報の取り扱い、苦情受付窓口などに関してはわかりやすい説明を心掛けておりますが、利用者様のお気持ちにお応えできるよう、さらに細やかな対応を心掛けてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	26.7	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		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	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.7	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	6
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	9.0	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。	5	9.0	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.3	11
10 利用料金が適正なこと。		5.0	9
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。	3	9.0	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		8.1	7
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	10.9	2

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370700359	ヘルパーステーションかわな

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	4.6	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	3.7	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.4	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応していますか？	5	4.3	4.5	4.5
問5	訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.3	4.5	4.4
問6	ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.4	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	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いますか？	5	4.5	4.3	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.7	4.7
問10	ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.3	4.9	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.9	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	5	4.2	4.6	4.5
問14	ヘルパーは、優しく丁寧に接していますか？	5	4.2	4.8	4.6
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いていますか？	3	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	4.4
問17	サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.2	5.0	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	61.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

当事業所がサービスを提供する上で重要だと思うものと利用者様がサービスを利用する上で大切だと思うことは、多少の差はあるようですが、ほぼ一致していると思われます。サービスは一對一ですので、信頼関係なしでは成立しません。その為には、接遇である言葉遣いや身だしなみ、当たり前である時間厳守を一番に考え、その上での、サービス内容となるのではと考えています。利用者様の要望をお聞きし、介護保険でのサービス内容や利用の仕方を説明し、その中でご要望に添った提案をしていきたいと思っています。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	27.8	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.8	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。		2.2	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。		3.8	9
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	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。		5.7	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。		4.4	7
11 サービス内容が充実していること。		9.1	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	10.7	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。	3	10.7	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	15.5	2

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370701183	訪問介護事業所 さつき

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	3.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	3.4	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.4	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応していますか？	5	4.3	3.6	4.5
問5	訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.3	4.0	4.4
問6	ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.4	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いますか？	*	4.5	*	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.3	4.7
問10	ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.3	4.5	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問14	ヘルパーは、優しく丁寧に接していますか？	5	4.2	4.7	4.6
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いていますか？	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	4.3	4.4
問17	サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.2	4.3	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	125.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

時代の変化に対応して柔軟に対応していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	17.9	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	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。		8.3	5
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1	13.1	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。		8.3	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.6	9
10 利用料金が適正なこと。		0.0	11
11 サービス内容が充実していること。		1.2	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	11.9	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。		4.8	7
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	26.2	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370702579	アミカごきそ介護センター

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

今まで以上にスタッフの質の向上に努め、お客様に寄り添った支援をして参ります。

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。	2	16.1	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.1	10
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		1.8	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.9	12
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.4	13
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1	7.1	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。	5	4.5	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		9.4	5
10 利用料金が適正なこと。		4.9	8
11 サービス内容が充実していること。		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。	4	12.5	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		8.0	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	21.0	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370800019	瑞穂区介護保険事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	3.9	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応していますか？	5	4.3	4.9	4.5
問5	訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.3	4.5	4.4
問6	ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.4	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いますか？	5	4.5	0.0	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	4.9	4.7
問10	ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.3	4.9	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	5	4.2	4.5	4.5
問14	ヘルパーは、優しく丁寧に接していますか？	4	4.2	4.5	4.6
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いていますか？	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	4.4
問17	サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.2	4.7	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	17.0%	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。

今回ご回答いただいた設問では、ご回答いただいたお客様から概ね良いとの評価をいただきありがとうございます。その他自由記載欄にていただいたお言葉は真摯に受け止め職員の自己研さんに努めてまいります。安心してご依頼いただける事業所として研修等にも力を入れ業務に取り組んでまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	21.6	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.6	10
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		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。		9.8	4
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.1	7
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		7.7	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。		4.4	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.1	12
10 利用料金が適正なこと。		2.6	10
11 サービス内容が充実していること。	5	4.9	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	8.2	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	10.3	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.6	2

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370800688	おたすけ家族

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

サービス品質向上のため、ヘルパー研修を強化し、個別ケアプランを充実させ、時間管理を徹底します。
利用者・家族との定期面談を増やし、スタッフ間の情報共有を改善し、緊急連絡体制を整備します。
スタッフの労働条件を見直し、メンタルケアを実施し、キャリアアップ制度を導入して働きやすい環境を作ります。
ヒヤリハット報告を促進し、感染症対策研修を定期的の実施し、災害対応訓練を行います。
四半期ごとに利用者満足度調査を実施し、結果を公開し、改善策の効果を検証します。

これらの取り組みを計画的に進め、利用者満足度とサービス品質の向上を目指します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 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。		3.7	11
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。		0.3	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.3	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。	5	5.2	7
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		10.2	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.9	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.5	6
10 利用料金が適正なこと。		5.2	7
11 サービス内容が充実していること。		3.7	11
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	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。	3	7.7	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	17.3	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	3.6	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.2	3.4	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.4	3.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応していますか？	4	4.3	4.5	4.5
問5	訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.3	4.4	4.4
問6	ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.4	4.0	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.5	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いますか？	5	4.5	5.0	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	3	4.3	4.6	4.7
問10	ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.3	4.6	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.4	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	3	4.1	3.8	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.2	4.3	4.5
問14	ヘルパーは、優しく丁寧に接していますか？	4	4.2	4.5	4.6
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いていますか？	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	4.4
問17	サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	3.8	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	3.9	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	26.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

「できていない」にご意見があった項目においては、利用者様の声を参考に改善していけるよう善処致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	28.4	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		1.9	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	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.9	8
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	12.5	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。		12.5	2
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。		1.4	11
11 サービス内容が充実していること。	3	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	9.6	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。		6.7	7
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	11.5	4

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370801637	りぼんケアサービス

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	83.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

概ねご理解いただいていると感じています。説明したつもりでもお相手に届いていなかったり、忘れられてしまっていたりすることが多いので同じことの繰り返しではありますが、地道に丁寧を心がけて行こうと思います

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。	2	17.3	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.3	9
3 口コミで評判が良いと言われること。	3	8.7	5
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.3	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.7	13
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.7	11
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.0	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	4	8.7	5
10 利用料金が適正なこと。		6.0	7
11 サービス内容が充実していること。		2.7	11
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	10.0	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		12.7	3
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6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370802353	ライフアップ訪問介護センター

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	55.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	13.4	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		7.6	6
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。		1.9	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。	4	10.2	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。		2.5	12
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.8	10
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		8.9	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.7	9
10 利用料金が適正なこと。		8.9	4
11 サービス内容が充実していること。		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	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。	5	3.8	10
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.4	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0900200	ハッピー道子介護サービス

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

引き続き研修、社内教育を行い、安心・信頼あるサービスにつくし、ご利用者様の生活を安定・向上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。		11.7	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.5	9
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。		0.8	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	11
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		10.2	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	3.1	8
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。		7.6	7
11 サービス内容が充実していること。	5	9.4	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	16.0	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	18.6	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.1	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370900017	熱田区介護保険事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	19.0%	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。

決められたサービスを適切に提供し、必要時にはケアマネジャーや関係機関と連携を図り、安心して在宅生活を継続していただけるよう心がけます。また、サービス内容に不満や苦情がある場合には真摯に受け止め、迅速丁寧に対応し改善に努めます。

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	16.8	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.3	12
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。		0.0	13
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5	5.0	6
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	15.2	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.0	6
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。		2.9	11
11 サービス内容が充実していること。		5.0	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	7.9	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。		16.0	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	17.8	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370901577	ハッピー道子介護サービス

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	40	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	71.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	39	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	97.5%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

引き続き研修、社内教育を行い、安心・信頼あるサービスにつくし、ご利用者様の生活を安定・向上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。	1	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	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.7	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。		0.9	11
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	10.1	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.8	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.3	10
10 利用料金が適正なこと。		3.0	8
11 サービス内容が充実していること。		11.9	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	15.6	2
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	14.3	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	20.5	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371000056	中川区介護保険事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	3.8	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	3.6	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.4	3.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応していますか？	4	4.3	4.0	4.5
問5	訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.3	3.7	4.4
問6	ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.4	4.0	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.5	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いますか？	5	4.5	4.0	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.7	4.7
問10	ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.3	4.7	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.6	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.1	4.0	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.2	4.2	4.5
問14	ヘルパーは、優しく丁寧に接していますか？	4	4.2	4.3	4.6
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いていますか？	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	4.4
問17	サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.2	4.2	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	3.9	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	3.8	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.0	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	25.2%	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。

複数のヘルパーがサービスに入る時には、サービス内容を一律にしヘルパーによってサービス内容に偏りがな いよう事業所として指導してまいります。またヘルパーと楽しく会話ができて、ヘルパーの対応に安心感、信 頼感がもてるとお褒めのお言葉もいただきました。今後は資質向上に向け知識と技術のスキルアップに努めてま いります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事 業 者	利 用 者 %	利 用 者 順 位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	10.5	4
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	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.3	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。	2	10.5	4
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.9	10
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	10.8	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.7	9
10 利用料金が適正なこと。		6.5	8
11 サービス内容が充実していること。	4	2.9	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。		11.2	2
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		9.7	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	19.5	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371000643	訪問介護センター共愛

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	85.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者様に対して、自立支援になっていない事があるようで、ヘルパーの支援が過剰になっているのではないかと感じました、利用者のできる事はして頂き、出来ない事を一緒に行うよう意識していきたい。

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。	4	14.5	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	14
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。		0.9	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。		2.3	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	2	9.3	5
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		7.0	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		12.8	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.1	10
10 利用料金が適正なこと。		6.1	8
11 サービス内容が充実していること。		6.1	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	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。	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。	1	18.0	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

ご利用者様が満足していただけるようなサービスを心掛けていきます。声がけ自分だったらと考えてケアをする

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

事業者	利用者 %	利用者 順位
1	15.9	3
	0.2	14
	0.9	13
	2.5	11
	6.3	6
	1.6	12
4	8.1	4
3	6.3	6
	4.7	10
	6.0	8
	5.8	9
2	6.5	5
	16.6	2
5	18.8	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371002219	ミサキ訪問介護センター

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	4.0	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	3.2	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.4	3.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応していますか？	5	4.3	3.8	4.5
問5	訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.3	3.4	4.4
問6	ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.4	4.3	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.5	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いますか？	4	4.5	4.0	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	4.1	4.7
問10	ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	2	4.3	4.5	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.8	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.1	4.1	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	5	4.2	4.5	4.5
問14	ヘルパーは、優しく丁寧に接していますか？	4	4.2	4.5	4.6
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いていますか？	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	4.0	4.4
問17	サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	3	4.2	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.3	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.5	4.4

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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。

事業所が今後も存続できるようヘルパーさんの立場になり働きやすい職場づくりに今後も尽力を尽くしてまいります。

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	9.5	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.8	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		4.8	10
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	13.3	1
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.6	7
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	1.9	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。		6.7	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.8	10
10 利用料金が適正なこと。	1	8.6	6
11 サービス内容が充実していること。		9.5	3
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.5	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.7	8
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	13.3	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371003464	ヘルパーセンターなでしこ

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	4.7	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	4.6	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、 “同意なし” に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.4	4.7	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応していますか？	4	4.3	4.7	4.5
問5	訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.3	4.7	4.4
問6	ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.4	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いますか？	5	4.5	4.7	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.9	4.7
問10	ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.3	4.9	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.2	4.8	4.5
問14	ヘルパーは、優しく丁寧に接していますか？	4	4.2	4.9	4.6
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いていますか？	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	4.6	4.4
問17	サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.7	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.7	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	63.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

苦情受付窓口についての分かりやすい説明の部分におきましては、ご説明の部分において昨年度よりは改善がみられておりましたので、今後も分かりやすい説明に努めて参ります。また、サービス内容の見直し部分におきましても、生活環境や心身状態の変化に合わせて、今まで以上にサービス計画書の見直しを行って参りたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	25.4	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.3	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	1.1	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.2	7
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	11.5	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		3.4	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.3	9
10 利用料金が適正なこと。		5.4	6
11 サービス内容が充実していること。	5	14.6	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。		1.7	10
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		11.0	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.2	2

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371003571	ヘルパースペース導夢

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	56.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回も自己評価よりは高い評価を頂きましたが、苦情相談窓口、個人情報の説明については今後も時間をかけてお伝えしご理解を頂けるようにいたします。業務の制度上できないことについての説明や、ケアマネジャーとの調整、連絡等、何あった際の速やかな対応については、スタッフ、ヘルパーともに連携・情報の共有にて取り組んできたことでしたので良い評価を頂けたこと、うれしく思います。今後の励みとさせていただき、改善できる部分や要望がある部分に関しましては、できる範囲でご理解を頂きながら皆様が安心してサービスを受け、生活が向上するよう努めてまいります。お忙しい中、評価事業にご協力くださりありがとうございました。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	15.4	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	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。		4.1	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。		7.7	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.1	7
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		7.1	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。		7.1	7
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。		2.4	11
11 サービス内容が充実していること。	5	12.4	3
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	12.4	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	8.3	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	16.0	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371004272	ヘルパーステーション ひなた

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	28.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

個人情報について、サービスを提供する際に知り得た情報をどのように管理、取り扱うのか（関係事業所との情報共有や当法人内での症例検討で個人情報が特定されないよう配慮した上で使用させていただく事があるなど）をもう少し具体的に分かりやすく説明をし理解して頂けるようにします。また、制度上出来ないサービスについて、もう少し具体的な内容を一覧にするなどし、それをもとに説明が出来るようにします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	5	14.8	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		4.3	10
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.9	13
4 事業所の知名度が高いこと。		3.3	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.1	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.2	7
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.2	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	5.7	9
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。		3.8	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。	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	9.5	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.7	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371004280	オリーブの森 訪問介護

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	57.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今後も今以上に出来る限りの個別支援をおこなっていけるようメンバー一同心掛けていきます。又、クレーム等発生時には、丁寧に真摯に対応していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	5	15.7	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		8.2	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。		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。		3.1	10
7 個人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。	2	10.1	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		8.2	5
10 利用料金が適正なこと。		6.3	8
11 サービス内容が充実していること。	1	11.3	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	3.8	9
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.5	7
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	22.6	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371100013	港区介護保険事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	3.6	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.4	3.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応していますか？	5	4.3	4.4	4.5
問5	訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.3	4.5	4.4
問6	ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.4	4.7	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.5	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いますか？	5	4.5	4.3	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	4.9	4.7
問10	ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.3	4.8	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.1	4.2	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問14	ヘルパーは、優しく丁寧に接していますか？	4	4.2	4.7	4.6
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いていますか？	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	4.4
問17	サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	24.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の評価ではご利用者様から多くの項目、とくにヘルパーに対して高評価をいただいたことは職員一同の励みとなりました。半面、ご利用時に説明いたしました内容について、不足や不明点を残していることにつきましては、サービス提供責任者の課題が明らかになった評価となっております。相談窓口、個人情報の守秘義務については契約時のみの説明だけで終わらないよう、更新時等に再度ご案内、説明をいたします。サービス提供責任者については、アセスメント力、モニタリング力をつける事業所内研修等を充実させ、ご利用者様やご家族様に自立支援への取り組みが見えるように努め、安心と信頼、在宅生活の意欲向上に繋げてまいります。
--

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	10.6	3
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。		2.6	11
4 事業所の知名度が高いこと。		2.4	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	7.4	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。		6.5	8
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.8	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	6.2	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.4	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。		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。		15.3	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	9.4	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.4	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371101656	訪問介護ステーション南陽

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

事業所とご利用者の評価の差を確認し、自分達が出来ていると思込んでいる事が、御利用者には、そう思わないと感じる事項がありました。また苦情に関する事項については、もっと丁寧に説明し納得して頂けるよう改善し、サービスの質を落とす事無く、ご利用者目線に立って寄り添い、ケアをしていく様に、今まで以上に心掛けてまいります。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	9.8	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		4.9	8
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。		1.8	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		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。	3	3.1	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	3.6	9
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	9.8	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.2	12
10 利用料金が適正なこと。		5.4	7
11 サービス内容が充実していること。		6.3	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		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。		10.3	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	22.8	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371102613	アミカ港介護センター

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	5	18.6	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	4	2.6	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.9	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.6	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	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.6	9
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.2	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		3.4	11
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.2	7
10 利用料金が適正なこと。		3.7	10
11 サービス内容が充実していること。	3	6.6	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。	2	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。		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	20.3	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371102985	訪問介護ステーション小碓

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	3.0	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	3.0	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.4	3.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応していますか？	3	4.3	0.0	4.5
問5	訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.3	3.0	4.4
問6	ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.4	3.0	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.5	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いますか？	3	4.5	0.0	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	5.0	4.7
問10	ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.3	5.0	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	5.0	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.1	3.0	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	3	4.2	5.0	4.5
問14	ヘルパーは、優しく丁寧に接していますか？	3	4.2	5.0	4.6
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いていますか？	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	4.0	4.4
問17	サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	3	4.2	5.0	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.0	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.0	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.0	4.4

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	5	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	500.0%	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	20.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

説明の部分において、ご利用者やご家族の理解、認識を確認しながら、行うように努めていきます。また、ご利用者やご家族からいただいたご意見・ご要望等には、随時事業所にて検討、改善を行い、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。	1	6.7	5
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	6
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	6
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	6
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	3	0.0	6
7 個人情報を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。		26.7	2
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。		13.3	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	20.0	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	0.0	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	33.3	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371200060	南区介護保険事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	11.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見、あたたかいお言葉を賜り、誠にありがとうございました。 お客様にかかわる関係者が病気のことを理解し、看護師さんからも情報を頂き、共有してサービス提供を心がけていこう指導してまいります。今後もケアマネジャーとの連携をとりながら、お客様の個別性、自立性を尊重し信頼される事業所を目指してまいります。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	15.1	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。		5.6	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。		2.3	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。		3.9	8
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		8.1	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	3.0	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.6	12
10 利用料金が適正なこと。		3.7	9
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。	4	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	16.2	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6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371200359	名南ヘルパーステーションきずな

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

今回ご利用者様に評価していただいたところで評価が低かった点に関してはご満足いただけるように改善してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	17.5	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.9	12
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。		6.5	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.5	7
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.5	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。	5	5.5	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	3	7.4	5
10 利用料金が適正なこと。		3.2	11
11 サービス内容が充実していること。		4.6	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.2	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。	4	12.0	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.7	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371200854	訪問介護センター桃太郎

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

契約時にわかりやすく説明をし利用者様にしっかりご理解・ご納得していただいたうえでサービス提供を行っていきます。研修等を充実させヘルパーの質の向上を目指し介護の基本をしっかり身に付けて信頼していただけるよう職員に指導していきます。ご利用様が、自宅にて安心・安全な日常生活を過ごしていただけるように利用者様やご家族様の声を聴きながらサービス提供できるように日々努力をしていきます。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	24.2	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.0	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.7	10
4 事業所の知名度が高いこと。		1.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.6	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。		3.4	9
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	9.0	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		10.9	3
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。	3	2.7	10
11 サービス内容が充実していること。		5.6	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	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。		4.8	7
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	18.4	2

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371202025	訪問介護ステーションかなれ

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

アンケートにご協力ありがとうございます。ヘルパーの言葉遣い、身だしなみについてのご意見を多くいただきました。良いご意見と改善すべき点のご指摘等ありがとうございます。全ての意見を職員全員にて共有し、良い点は皆で喜び、改善点については話し合っていきたいと思います。利用者、家族へ寄り添った介護ができるように心がけていきます。今回のアンケートとは別で他にもご意見等ございましたらスタッフへいつでもお声掛けをお願いします。今後ともよろしくお願いします。管理者増田

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	4	4.0	9
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		5.3	8
3 口コミで評判が良いと言われること。		3.3	10
4 事業所の知名度が高いこと。		2.0	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。		1.3	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	10.7	4
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.7	11
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	13.3	2
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。		12.0	3
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。		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	8.7	6
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6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・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について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	4.1	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.4	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応していますか？	4	4.3	4.5	4.5
問5	訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.3	4.3	4.4
問6	ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.4	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いますか？	5	4.5	4.4	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	4.6	4.7
問10	ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.3	4.6	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	5	4.1	4.2	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問14	ヘルパーは、優しく丁寧に接していますか？	4	4.2	4.7	4.6
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いていますか？	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	4.6	4.4
問17	サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.2	4.3	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

苦情受付窓口について分かりやすい説明がなされていないと感じられたとのことがありました。契約書や重要事項説明書等書類の説明について、時々スタッフ間で説明をし合うことで、どのように感じるのか、説明不足な点はないか等再確認できる機会を作り、分かりやすい説明に繋がるよう改善していきます。又、サービス全般について満足なされていないとのことがありました。お一人お一人のケアにサービス担当責任者が同行し、適切なケアが行われているのか、ご本人・ご家族がどのように感じているのかくみ取る機会を引き続き設け、満足していると思っていただけるケアに改善していきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	5	22.0	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。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		3.2	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。		5.6	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.2	10
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	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。	3	5.6	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.8	8
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。		6.8	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	10.4	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。		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	20.4	2

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371203130	ケアコール南

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

ご利用者様の情報共有をスタッフ間で漏れの内容に気を付ける

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	5	11.2	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		11.9	2
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		10.4	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。		3.7	11
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1	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	7.1	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.8	10
10 利用料金が適正なこと。		5.6	9
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。	2	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。		6.3	8
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6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371300043	守山区介護保険事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	11.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回の評価内容を事業所でしっかりと共有し業務に努めていきたいと思います。自立支援に基づいたサービスの提供を行い在宅生活が続けられるよう支援してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	23.5	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.7	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.7	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.3	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	7.5	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。		4.8	9
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		7.2	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.8	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.8	10
10 利用料金が適正なこと。		1.4	13
11 サービス内容が充実していること。		8.9	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	5.8	8
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	11.3	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	15.4	2

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.1	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.2	4.3	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応していますか？	5	4.3	4.4	4.5
問5	訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.3	4.5	4.4
問6	ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.4	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	4.6	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いますか？	5	4.5	4.0	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	4.9	4.7
問10	ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.3	4.8	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.9	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	5	4.1	4.4	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	5	4.2	4.7	4.5
問14	ヘルパーは、優しく丁寧に接していますか？	5	4.2	4.7	4.6
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いていますか？	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	4.4
問17	サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.2	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.7	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	80.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者様からの評価は感謝の言葉多く、励みになりました。利用者様のサービスになりがちですが、計画書に基づいたサービスをヘルパー全員で実施したいです。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	15.8	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.5	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。		0.5	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.4	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	4	1.0	11
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	1.9	10
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		3.8	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.3	8
10 利用料金が適正なこと。		3.8	6
11 サービス内容が充実していること。	3	19.6	2
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.6	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。		5.7	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	33.0	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

苦情受付窓口の説明と守秘義務についての評価は昨年より高くなるも、他の設問と比較し、まだご利用者への認知が不十分と感じています。契約時さらにわかりやすく説明し、また訪問ヘルパーへの周知を図り、ご利用者に対して不安のないよう伝えていきます。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	18.6	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	14
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.5	12
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。	4	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。		8.9	5
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		11.2	3
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	8.6	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.2	8
10 利用料金が適正なこと。		2.6	11
11 サービス内容が充実していること。		3.3	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	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。		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	17.1	2

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371300902	あんしんネットワーク

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	4.9%	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	48.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価へのご協力ありがとうございました。 指摘とお褒めのお言葉を頂きまして、ありがとうございました。事業所とユーザーとの意識を注意をして、頂いたお言葉を真摯に受け止め、サービス提供責任者・介護スタッフ一同研修を行いまして、あんしんしてご利用頂ける様に、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。	5	17.9	1
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。		1.6	14
4 事業所の知名度が高いこと。		2.9	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。		7.4	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。		3.5	10
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1	6.4	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。	4	2.6	12
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.6	12
10 利用料金が適正なこと。		7.1	6
11 サービス内容が充実していること。	3	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。	2	15.4	2
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		8.3	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		13.5	3

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371302551	訪問介護 アルク

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	71.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度の評価に甘んじることなく、行政の指導のもと訪問介護事業所として指摘や変化に対応し改善します。職員の勉強会を積極的に行うようにしたいと思います。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	20.9	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		8.4	5
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	0.0	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。		6.7	6
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		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。		10.2	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	3	17.3	3
10 利用料金が適正なこと。		5.8	7
11 サービス内容が充実していること。		5.3	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	4.9	9
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		2.7	10
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	17.8	2

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371302882	訪問介護ラバンⅢ

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	24	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	91.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回改善を願うご意見を頂きましたので記述致します。「夜勤勤務を2人体制で…」というご意見に関して、訪問介護とは別に有料老人ホームにて1人夜勤帯として勤務しております。ご利用者様お一人お一人への目配り・気配りが出来るよう、また直ぐに対応できるよう情報共有を密にして参りますよう努力致します。また機械浴のご要望についてですが、併設している有料老人ホームに備え付けている浴槽は家庭用の浴槽です。機械浴設備の導入は今の状況では困難です。しかし入湯をご希望であれば介護者2人による入浴介助を行うことも可能です。ご希望により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。		8.8	6
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		5.8	7
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.2	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.1	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.6	8
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	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。		16.7	1
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.8	12
10 利用料金が適正なこと。	3	13.7	2
11 サービス内容が充実していること。		13.1	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。	4	3.0	10
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	11.6	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	13.7	2

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371303245	つくもヘルパーサービス

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	4.1	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.4	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応していますか？	4	4.3	5.0	4.5
問5	訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.3	4.5	4.4
問6	ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	3	4.4	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いますか？	*	4.5	*	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	4.8	4.7
問10	ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.3	4.9	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.9	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.2	4.8	4.5
問14	ヘルパーは、優しく丁寧に接していますか？	4	4.2	4.9	4.6
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いていますか？	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	4.8	4.4
問17	サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	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	48.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ユーザー評価にご参加して頂きありがとうございました。ご利用者様やご家族様からの励ましの言葉やご意見うれしく思います。事業所として、皆様に信頼して頂けるヘルパーを誇りに思います。結果を真摯に受け止め改善に努めて参ります。具体的な項目については、契約時の説明は、伝わりやすい言葉を選びながらしっかり伝わる様確認しながら、進めさせていただきます。買い物支援については、介護保険上できない範囲もございますが、その都度説明させて頂き支援していきます。今後も、ヘルパー一同で勉強や話し合い等を行いサービス向上に努めて参りますので、よろしくお願い申し上げます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 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	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		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。		2.8	8
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		8.3	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。	5	1.7	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.8	8
10 利用料金が適正なこと。		1.7	10
11 サービス内容が充実していること。		10.0	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	3.9	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。	4	19.4	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	28.9	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371304292	ピースケアステーション守山

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	24	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	70.8%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ヘルパーの教育について苦情があり、チームとして、言葉遣いなど直さないといけないことは、その都度注意し合うことを、アンケート結果確認後に会議を行い周知した。6月に接遇の研修があるが、増やして研修を行う。 ナースコールがすぐ対応できない件について、訪問中はすぐに伺えないことがある、施設スタッフや事務員で傾聴し、介護士に伝えることはできるとご入居の際にお伝えしているが、頻回な方は再度説明させていただく。緊急時以外は、何分後に行きます、など伝え不安感のないよう対応。面会予約について、1時間ごとに取っているが、30分ごとに変更し、より面会予約が取りやすいよう改善する。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	10.7	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		12.3	2
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.6	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。		6.7	7
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	2.0	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。		6.7	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.5	5
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。		12.3	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。	4	6.3	9
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	7.1	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	22.5	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371400025	緑区介護保険事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	3.6	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応していますか？	4	4.3	4.4	4.5
問5	訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	3	4.3	4.5	4.4
問6	ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.4	4.7	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.5	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いますか？	4	4.5	4.0	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	4.8	4.7
問10	ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.3	4.9	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	3	4.1	4.4	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問14	ヘルパーは、優しく丁寧に接していますか？	5	4.2	4.7	4.6
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いていますか？	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？	5	4.1	4.4	4.4
問17	サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.2	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.3	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.4	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	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	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者様、ご家族様の評価より自己評価のほうが高かったのは、問19の自立支援の考えに基づいたサービスの提供の設問でした。今後、自立支援を意識したサービス提供させていただきます。自由記載では励みになるお言葉をいただきありがとうございました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		15.4	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	5	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。		1.6	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.9	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。	4	6.2	8
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.5	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。		7.5	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.3	13
10 利用料金が適正なこと。		2.6	10
11 サービス内容が充実していること。	3	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	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。		9.5	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.5	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

苦情受付窓口についての説明はわかりやすかったですか？の評価が少しだけ低かったので、契約時に改めてきちんと説明するようにいたします。また日頃からサービスに対してご満足いただけているか確認し、苦情窓口の説明もするようにしたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	23.6	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.9	10
3 口コミで評判が良いと言われること。		6.2	6
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。		0.5	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。		1.9	11
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	12.4	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	7.9	5
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。		3.1	9
11 サービス内容が充実していること。	2	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。		3.6	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。		16.4	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	15.5	3

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371400264	有限会社もみじ

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	71.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	19.5	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.5	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		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。		6.1	8
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.5	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。	3	7.7	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	5	7.4	7
10 利用料金が適正なこと。		3.7	9
11 サービス内容が充実していること。		12.1	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	10.6	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。		12.7	3
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6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371400835	愛ライフ訪問介護センター

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

利用者様等が大切に考えておられる事やサービス提供の満足度と、自社が大切と考えて行っているサービス提供時の実施状況の一部に乖離があることを確認しました。弊社では利用者様本位のサービスの提供をさせて頂けていると自負しておりますが、一部利用者様等から低評価を頂いていることに鑑み、低評価をなくすべく、今回の結果を踏まえ、結果をミーティング・社内報の発出時等の機会を通じて全員で共有し、コンプラ研修や接遇研修等の社内教育を徹底し、利用者様等に満足して頂ける、より求められているサービスを提供できるように努めるとともに、高評価を頂いている点に関しては、更に高い水準でのサービス提供ができるよう努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	10.5	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		13.3	2
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.8	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		1.9	11
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	2.9	10
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	6.7	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		12.4	3
10 利用料金が適正なこと。		5.7	8
11 サービス内容が充実していること。		1.9	11
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	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。		7.6	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	24.8	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371401270	ゆうな訪問介護事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.1	4.6	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.2	4.2	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.4	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応していますか？	3	4.3	5.0	4.5
問5	訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	3	4.3	4.5	4.4
問6	ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	3	4.4	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？	3	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いますか？	3	4.5	4.5	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	3	4.3	4.8	4.7
問10	ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	3	4.3	4.7	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.8	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	3	4.1	4.8	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	3	4.2	4.7	4.5
問14	ヘルパーは、優しく丁寧に接していますか？	3	4.2	4.8	4.6
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いていますか？	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	3.8	4.4
問17	サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	3	4.2	4.8	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.8	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	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？	3	4.0	4.8	4.4

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	13.5	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.4	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.5	8
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	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。		0.0	11
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		13.5	2
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。		9.0	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	11.2	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。	4	9.0	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	25.8	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371402849	ヘルパーステーション鶴の会

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	3.7	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.4	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応していますか？	5	4.3	4.1	4.5
問5	訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.3	4.2	4.4
問6	ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.4	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	4.0	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いますか？	5	4.5	4.5	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	4.2	4.7
問10	ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.3	4.3	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.3	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	5	4.1	3.9	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	5	4.2	3.9	4.5
問14	ヘルパーは、優しく丁寧に接していますか？	5	4.2	4.3	4.6
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いていますか？	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	4.4
問17	サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.2	4.2	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.4	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.2	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	21	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	57.1%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価での皆様からのご意見等を頂きながら、更に改善でき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	15.0	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	4	1.1	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.1	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.3	8
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.8	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。		11.7	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	5	1.7	10
10 利用料金が適正なこと。		13.3	4
11 サービス内容が充実していること。		9.4	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		16.1	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	7.8	7
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	16.7	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371403532	訪問介護事業所 幸の運び

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	80	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	103.9%	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	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	72.5%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

丁寧な説明や時間に余裕を持った予定を組むことに取り組んでいきます。サ責の定期訪問を確立できるように職員の配置を改めていきます。OJTも行なっていきます。
--

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。		18.2	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.1	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.6	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。		5.7	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。	5	3.1	10
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.7	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	6.8	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.8	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。		6.9	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	13.9	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	8.8	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.5	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371403573	ヘルパーステーション 和心

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

・設問19「事業所から自立支援の考え方に基づいた」という部分に対し、やや低い評価点が見受けられました。事業所全体としても点数が弱い部分でもあります。サービス担当者会議等を通じ改めてご家族やケアマネとともに「どのように取り組めればより少しでも自立支援に繋げられるのか」を検討できればと考えます。まずその為には、どのような状態においても介護において自立支援という視点をしっかりと持つことが必要となる為、職員の育成時においても前提として伝えていけるよう取り組んで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	11.3	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		6.8	5
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	5.1	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.8	5
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.6	9
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	8.5	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.6	9
10 利用料金が適正なこと。		4.5	12
11 サービス内容が充実していること。		6.2	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	6.8	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		9.6	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	23.2	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371403839	あくとケア みどり

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	42.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

全体的に高評価を頂けたかと思いますが、まだまだ同居ご家族への書類関係の説明が不十分な事に気づかされました。丁寧に説明をしているつもりでしたが知らない間に流れ作業になっていたのかもしれません。今後は「自分が説明してもらった側だったら」を考え、より一層丁寧に説明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。		18.5	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	5	3.6	9
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.3	14
4 事業所の知名度が高いこと。		2.3	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。		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。		5.7	7
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		7.6	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.3	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	3	2.9	12
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。		5.2	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	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。	4	6.0	6
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6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371500014	快適ライフセンター

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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。

各項目について概ね、評価点の4以上の評価を頂き、感謝致します。又、自由記載欄においても利用者様、ご家族様からの感謝のお言葉や評価して頂いた内容のコメントが多く、職員の励みにさせて頂くとともに、今後も継続していけるよう努めていきます。具体的にご指摘のありましたヘルパーによってサービス内容に差異があるという点につきましては、サービス提供責任者を中心に各ヘルパーとも現在のサービス内容について改めて振り返りを行い、「ケアの統一」に取り組み、さらに定例会議や定期研修などを通じて「ケアの向上」に繋げて参ります。今後もヘルパー全員のキャリアアップのために指導、教育を徹底し、安心できるサービスを提供致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	15.6	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.8	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。		0.3	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。	4	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。		3.9	10
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.7	9
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.8	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.2	6
10 利用料金が適正なこと。		5.8	7
11 サービス内容が充実していること。		7.8	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	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。	3	11.1	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.2	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371500048	名東区介護保険事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.0	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	3.6	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.4	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応していますか？	4	4.3	4.5	4.5
問5	訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.3	4.3	4.4
問6	ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.4	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	4.3	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いますか？	5	4.5	4.5	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	4.7	4.7
問10	ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.3	4.5	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問14	ヘルパーは、優しく丁寧に接していますか？	4	4.2	4.7	4.6
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いていますか？	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	4.3	4.4
問17	サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	15.8%	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。

今年度は、ユーザー側が事業所側より全体的に高い評価結果となりました。自由記載では、ヘルパーのサービス提供について安心感、信頼感を持ち、日常生活の維持ができていたことが伺えました。また制度上時間の短さを指摘するお声もありました。今後は、時間内で有効にサービス提供できるよう内容を組み立てていき、一層満足していただけるよう努めていきます。苦情窓口、契約書等説明については、その都度お客様にわかりやすく説明してご理解いただけるよう、事業所として丁寧に対応していくことを心掛けます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	15.5	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.0	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.2	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。	2	7.9	4
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5	3.0	11
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	7.0	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.1	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.3	10
10 利用料金が適正なこと。		7.9	4
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。		5.5	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。		9.4	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	20.7	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371500519	介護さくら名東

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	3.1	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	2.6	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.4	2.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応していますか？	5	4.3	3.7	4.5
問5	訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.3	3.5	4.4
問6	ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.4	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	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いますか？	5	4.5	3.5	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.6	4.7
問10	ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.3	4.4	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.3	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	5	4.1	3.8	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.2	4.2	4.5
問14	ヘルパーは、優しく丁寧に接していますか？	5	4.2	4.3	4.6
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いていますか？	4	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？	5	4.1	3.8	4.4
問17	サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.2	4.1	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	3.8	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.8	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	3.8	4.4

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価の結果では、契約書や重要事項説明書の説明が上手く伝わっていない事がわかりました。今後はご理解いただけるよう、折に触れて説明していきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	4	21.2	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		5.3	9
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。		0.6	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		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。		1.2	12
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1	11.8	3
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		9.4	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.9	7
10 利用料金が適正なこと。		5.9	7
11 サービス内容が充実していること。		2.9	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	4.7	10
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	10.0	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	12.9	2

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.1	4.0	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	3.4	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応していますか？	5	4.3	4.8	4.5
問5	訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.3	4.4	4.4
問6	ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.4	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	4.7	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いますか？	5	4.5	4.3	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.8	4.7
問10	ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.3	4.7	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	5	4.1	4.2	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	5	4.2	4.6	4.5
問14	ヘルパーは、優しく丁寧に接していますか？	4	4.2	4.7	4.6
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いていますか？	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	4.5	4.4
問17	サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.4	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.7	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	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	20.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

毎年ユーザー評価に参加させていただいております。今回も利用者様・ご家族様から評価やご意見をいただきまして大変嬉しく思っております。自由記載欄では「ヘルパーさんが来てくれる日が楽しみ」「テキパキ動いてくださり気持ちがいい」と書いてくださっており、これからも信頼していただけるサービスの提供を心がけます。「お喋りも大切ですが、お喋りの時間が長い」「スリッパを持参してほしい」とのご意見があり、事業所でも情報共有・検討をし改善をしていきます。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	10.2	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.1	9
3 口こみで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3	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。		3.1	9
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	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。		3.1	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.9	8
10 利用料金が適正なこと。		4.7	6
11 サービス内容が充実していること。		4.7	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	21.3	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。		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	22.8	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371503828	ケアコール藤が丘

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	103.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

介護技術、病気への理解、接遇等についてスタッフによりバラツキがあるとお声をいただきました。全てのスタッフがご利用者様お一人お一人のご病気、心身のご状態等を理解し真摯に対応し安心してお過ごし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。	4	9.6	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		11.9	3
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	3.2	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。		9.2	5
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.6	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	7.3	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		9.2	5
10 利用料金が適正なこと。		4.6	10
11 サービス内容が充実していること。		15.6	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。		5.0	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	6.4	8
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	13.3	2

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371600038	天白区介護保険事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	4.2	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応していますか？	4	4.3	4.4	4.5
問5	訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.3	4.5	4.4
問6	ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.4	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	4.4	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いますか？	5	4.5	3.8	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.6	4.7
問10	ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.3	4.6	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.1	4.1	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問14	ヘルパーは、優しく丁寧に接していますか？	4	4.2	4.4	4.6
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いていますか？	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？	4	4.1	4.2	4.4
問17	サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.2	4.3	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.0	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	13.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見を賜り、ありがとうございます。いただいたご意見を全員で共有し、さらに信頼される事業所を目指してまいります。今回、問8の事故発生時の対応については事故自体がない方がほとんどでポイントに影響があったかと思われます。発生時にはご評価いただけるよう努めてまいります。社会福祉協議会が実施する介護事業として、これからもお客様の期待・信頼にお応えすべく、事務の効率化にも取り組んでいます。社協の強みを活かし様々な機関と連携しつつ、住み慣れた地域で安心して暮らしていただけるように「あなたらしさを応援」していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	19.3	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。		2.8	11
4 事業所の知名度が高いこと。		1.6	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。		6.6	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。		7.6	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.0	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	4.7	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.5	12
10 利用料金が適正なこと。		4.4	9
11 サービス内容が充実していること。		3.2	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	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。	3	11.4	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.5	2

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371600517	愛モアヘルパー

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	3.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	3.3	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.4	3.5	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応していますか？	4	4.3	4.3	4.5
問5	訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.3	4.5	4.4
問6	ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.4	4.7	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.5	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いますか？	5	4.5	4.0	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	5.0	4.7
問10	ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.3	4.8	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.6	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	5	4.1	4.4	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問14	ヘルパーは、優しく丁寧に接していますか？	4	4.2	4.8	4.6
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いていますか？	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	4.7	4.4
問17	サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.2	4.7	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

苦情相談窓口についてわかりやすい説明がありましたかについて今後は利用者様ご家族様にわかりやすく説明をさせて頂ける様努めます。人手不足もあり利用者様の意に沿った支援が行えなっ事については利用者様と相談、支援内容の見直しを行いながら意に沿った支援が行えるように努めます。暖かいお言葉感謝のお言葉を励みに質の良い支援を行い安心・安全に在宅生活が過ごせる様努めます。

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	13.3	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		4.4	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	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	5.6	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.2	12
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.4	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		8.3	6
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。	3	11.7	3
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	9.4	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。		10.6	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	18.9	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371600715	相生山ケアセンター

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の評価を頂き今後はご利用者様にご契約の際、ご理解頂けるよう十分な説明を行ってまいります。又、ご利用者様、ご家族の意見をお聞きする為、必要に応じてサービス提供責任者が訪問を行う様、環境整備を行っ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。		11.9	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.3	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.3	12
4 事業所の知名度が高いこと。		2.3	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。		6.8	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。		7.9	6
7 個人情報を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。	5	5.6	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.4	11
10 利用料金が適正なこと。		5.6	8
11 サービス内容が充実していること。	2	4.0	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	8.5	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	10.2	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.9	1

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371603594	サンスマイル

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

今回のユーザー評価の結果、契約書、重要事項説明書、苦情窓口等の説明がご理解できていないと認識し、 今後は分かりやすい説明に心がけて対応させていただきます。また、ご利用者様にヘルパーが訪問すること でご利用者様に安心感やサービスの質を高め研修、指導にも努めていきたいと思ひます。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	18.6	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.5	10
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		0.6	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.2	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.1	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	9.6	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.5	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.5	8
10 利用料金が適正なこと。		2.6	12
11 サービス内容が充実していること。		7.7	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	15.4	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	8.3	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	16.3	2

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371603958	ケアコール野並

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.1	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	4.1	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.4	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応していますか？	5	4.3	4.5	4.5
問5	訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.3	4.1	4.4
問6	ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.4	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いますか？	4	4.5	4.8	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	4.2	4.7
問10	ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.3	4.2	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.2	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.1	4.1	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.2	3.9	4.5
問14	ヘルパーは、優しく丁寧に接していますか？	5	4.2	4.1	4.6
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いていますか？	4	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？	5	4.1	4.1	4.4
問17	サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.2	4.2	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.1	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.0	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.1	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	79.3%	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	78.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

常にサービスの向上を図り、居宅介護支援事業所、家族や他事業所と連携をとり、利用者の生活の質が落ちないよう努力していきたいと考えています。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	14.8	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		11.1	4
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	1.9	12
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.3	10
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	2.6	11
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		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	9
10 利用料金が適正なこと。		9.3	6
11 サービス内容が充実していること。		10.4	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	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。		4.8	8
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	19.6	1