

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
(福祉用具貸与サービス)

事業者番号	事業者名
2370102978	株式会社ヤマシタ 千種営業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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の説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.5
問5 利用している福祉用具を選ぶ時にご本人やご家族の意向が尊重されましたか？	5	4.6	4.8	4.4
問6 事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか？	5	4.4	4.7	4.2
問7 福祉用具についての相談や質問があった時、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.6	4.8	4.5
問8 福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の希望する生活が出来るように配慮してくれましたか？	5	4.6	4.8	4.5
問9 福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか？	5	4.8	4.9	4.5
問10 福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.6	4.4
問11 導入する福祉用具は、適切な調整を行い、快適に生活が送れるようサービス提供をしてくれますか？	4	4.4	4.8	4.5
問12 福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか？	5	4.2	4.6	4.2
問13 福祉用具専門相談員は、定期的に福祉用具の利用状況を確認してくれますか？	5	4.0	4.7	4.2
問14 福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか？	5	4.2	4.8	4.2
問15 福祉用具専門相談員から次回の商品利用状況、及び商品点検確認時期の説明を受けていますか？	4	3.6	4.2	4.0
問16 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.0	4.7	4.3
問17 福祉用具を利用することで、希望した生活が過ごせていますか？	4	4.4	4.7	4.3
問18 ケアマネジャーとの間で、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.2	4.5	4.1
問19 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	4.5	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	4.6	4.5	4.0
問21 (名古屋市からの設問)事業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	4.2
問22 福祉用具を導入する際に、福祉用具専門相談員から複数商品の提案を受けていますか？	4	4.0	4.6	4.2
問23 福祉用具のレンタルを導入する際、全国平均貸与価格の説明を受けましたか？	4.0	3.6	4.0	3.9
問24 固定用スロープ(携帯用は除く)、歩行器(歩行車は除く)、単点杖(松葉杖は除く)、多点杖の相談の際、介護保険でレンタル若しくは購入が選択可能である事を説明していますか？				
問25 問24で販売を選択した利用者へ販売後半年以内に利用状況確認が実施出来ていますか？				

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	2.7%	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	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。

福祉用具貸与における、貸与商品の全国平均価格の説明において項目別で最も低い点数となっていました。サービス提供時には福祉用具サービス計画書作成し署名頂いておりますが、その際に平均価格の説明も漏れなく行う事を所員に再度指導致します。又、ご本人及びご家族の意向に沿い、自立支援にも繋がるご提案が行える様に担当CM様と、より連携をとりご利用者本位のサービス提供に努めていきます。

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 福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。	1	24.8	1
2 口コミで評判が良いと言われること。		1.4	13
3 知名度が高いこと。		0.0	14
4 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		11.0	4
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	2.4	10
6 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.4	10
7 職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.3	7
8 利用料金が適正なこと。	4	6.2	6
9 福祉用具の品数が充実していること。		4.3	7
10 対応がはやいこと。	3	13.3	3
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	9.5	5
12 アフターサービスが充実していること。		4.3	7
13 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.9	12
14 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		14.3	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
(福祉用具貸与サービス)

事業者番号	事業者名
2370300168	陽だまりの家福祉用具貸与事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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の説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.8	4.5
問5 利用している福祉用具を選ぶ時にご本人やご家族の意向が尊重されましたか？	5	4.6	4.7	4.4
問6 事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか？	5	4.4	4.6	4.2
問7 福祉用具についての相談や質問があった時、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.6	4.7	4.5
問8 福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の希望する生活が出来るように配慮してくれましたか？	5	4.6	4.9	4.5
問9 福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか？	5	4.8	4.6	4.5
問10 福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.8	4.4
問11 導入する福祉用具は、適切な調整を行い、快適に生活が送れるようサービス提供をしてくれますか？	5	4.4	4.8	4.5
問12 福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか？	4	4.2	4.5	4.2
問13 福祉用具専門相談員は、定期的に福祉用具の利用状況を確認してくれますか？	5	4.0	4.6	4.2
問14 福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか？	5	4.2	4.6	4.2
問15 福祉用具専門相談員から次回の商品利用状況、及び商品点検確認時期の説明を受けていますか？	5	3.6	4.6	4.0
問16 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.0	4.8	4.3
問17 福祉用具を利用することで、希望した生活が過ごせていますか？	5	4.4	4.8	4.3
問18 ケアマネジャーとの間で、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.2	4.5	4.1
問19 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	4.7	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	4.6	4.5	4.0
問21 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.5	4.2
問22 福祉用具を導入する際に、福祉用具専門相談員から複数商品の提案を受けていますか？	5	4.0	4.7	4.2
問23 福祉用具のレンタルを導入する際、全国平均貸与価格の説明を受けましたか？	5.0	3.6	4.4	3.9
問24 固定用スロープ(携帯用は除く)、歩行器(歩行車は除く)、単点杖(松葉杖は除く)、多点杖の相談の際、介護保険でレンタル若しくは購入が選択可能である事を説明していますか？				
問25 問24で販売を選択した利用者へ販売後半年以内に利用状況確認が実施出来ていますか？				

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	13.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者様からの1番高い要望として対応が早いことが挙げられていた。弊社としても対応の早さを強みにしている為、今後も継続的に頑張っていこうと思う。2番目に福祉用具を利用する事により生活が向上をすることが挙げられており、生活環境を整える為に正しい用具の選定、提案を行なっていく為に勉強会や研修会などに積極的に参加し新しい情報を取り入れていく。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。	1	18.2	2
2 口コミで評判が良いと言われること。		3.6	10
3 知名度が高いこと。		0.7	13
4 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	6.5	6
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	6.8	5
6 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	2.2	11
7 職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.1	7
8 利用料金が適正なこと。		11.6	4
9 福祉用具の品数が充実していること。		5.3	8
10 対応がはやいこと。		18.9	1
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		4.1	9
12 アフターサービスが充実していること。		1.7	12
13 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	14
14 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	14.3	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 (福祉用具貸与サービス)

事業者番号	事業者名
2370401610	エイドサービス福祉用具貸与事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
- 問5 利用している福祉用具を選ぶ時にご本人やご家族の意向が尊重されましたか？
- 問6 事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか？
- 問7 福祉用具についての相談や質問があった時、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
- 問8 福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の希望する生活が出来るように配慮してくれましたか？
- 問9 福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか？
- 問10 福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか？
- 問11 導入する福祉用具は、適切な調整を行い、快適に生活が送れるようサービス提供をしてくれますか？
- 問12 福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか？
- 問13 福祉用具専門相談員は、定期的に福祉用具の利用状況を確認してくれますか？
- 問14 福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか？
- 問15 福祉用具専門相談員から次回の商品利用状況、及び商品点検確認時期の説明を受けていますか？
- 問16 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問17 福祉用具を利用することで、希望した生活が過ごせていますか？
- 問18 ケアマネジャーとの間で、連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問19 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問21 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？
- 問22 福祉用具を導入する際に、福祉用具専門相談員から複数商品の提案を受けていますか？
- 問23 福祉用具のレンタルを導入する際、全国平均貸与価格の説明を受けましたか？
- 問24 固定用スロープ(携帯用は除く)、歩行器(歩行車は除く)、単点杖(松葉杖は除く)、多点杖の相談の際、介護保険でレンタル若しくは購入が選択可能である事を説明していますか？
- 問25 問24で販売を選択した利用者へ販売後半年以内に利用状況確認が実施出来ていますか？

5	4.6	3.8	4.3
5	4.2	3.6	4.0
5	4.6	3.7	4.2
5	4.2	4.5	4.5
5	4.6	4.2	4.4
5	4.4	4.0	4.2
5	4.6	4.2	4.5
5	4.6	4.2	4.5
5	4.8	4.3	4.5
5	4.2	4.4	4.4
5	4.4	4.1	4.5
5	4.2	4.0	4.2
4	4.0	3.9	4.2
4	4.2	3.9	4.2
3	3.6	3.6	4.0
5	4.0	4.1	4.3
5	4.4	4.0	4.3
4	4.2	4.1	4.1
3	4.2	4.1	4.2
5	4.6	3.7	4.0
5	4.0	4.0	4.2
5	4.0	3.8	4.2
3.0	3.6	3.8	3.9

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	10.0%	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。

利用者への対応については、概ね良い評価が得られたかと思います。利用状況の確認や次回の点検時期の説明等、アフターフォローに対してより力を入れ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 福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。	1	12.7	3
2 口コミで評判が良いと言われること。		5.2	9
3 知名度が高いこと。		0.0	14
4 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		9.1	6
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		14.2	2
6 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0.6	12
7 職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.4	8
8 利用料金が適正なこと。		8.8	7
9 福祉用具の品数が充実していること。		0.9	11
10 対応がはやいこと。	5	18.2	1
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	10.0	5
12 アフターサービスが充実していること。	4	2.1	10
13 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.6	12
14 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	11.2	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
(福祉用具貸与サービス)

事業者番号	事業者名
2370500171	ビックママ

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
- 問5 利用している福祉用具を選ぶ時にご本人やご家族の意向が尊重されましたか？
- 問6 事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか？
- 問7 福祉用具についての相談や質問があった時、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
- 問8 福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の希望する生活が出来るように配慮してくれましたか？
- 問9 福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか？
- 問10 福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか？
- 問11 導入する福祉用具は、適切な調整を行い、快適に生活が送れるようサービス提供をしてくれますか？
- 問12 福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか？
- 問13 福祉用具専門相談員は、定期的に福祉用具の利用状況を確認してくれますか？
- 問14 福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか？
- 問15 福祉用具専門相談員から次回の商品利用状況、及び商品点検確認時期の説明を受けていますか？
- 問16 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問17 福祉用具を利用することで、希望した生活が過ごせていますか？
- 問18 ケアマネジャーとの間で、連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問19 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問21 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？
- 問22 福祉用具を導入する際に、福祉用具専門相談員から複数商品の提案を受けていますか？
- 問23 福祉用具のレンタルを導入する際、全国平均貸与価格の説明を受けましたか？
- 問24 固定用スロープ(携帯用は除く)、歩行器(歩行車は除く)、単点杖(松葉杖は除く)、多点杖の相談の際、介護保険でレンタル若しくは購入が選択可能である事を説明していますか？
- 問25 問24で販売を選択した利用者へ販売後半年以内に利用状況確認が実施出来ていますか？

自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
4	4.6	3.8	4.3
4	4.2	3.6	4.0
4	4.6	3.9	4.2
3	4.2	4.1	4.5
4	4.6	4.0	4.4
3	4.4	3.9	4.2
4	4.6	4.1	4.5
4	4.6	4.1	4.5
4	4.8	4.5	4.5
3	4.2	4.0	4.4
4	4.4	4.2	4.5
4	4.2	4.0	4.2
3	4.0	4.2	4.2
4	4.2	4.2	4.2
3	3.6	3.5	4.0
3	4.0	3.9	4.3
4	4.4	4.0	4.3
3	4.2	3.9	4.1
3	4.2	3.9	4.2
4	4.6	3.6	4.0
3	4.0	4.1	4.2
3	4.0	3.9	4.2
4.0	3.6	3.5	3.9

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	19.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者様の評価より事業所評価が低くなっている部分あり、出来ていないと感じている部分が多くある為、自信を持って対応出来る様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 福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。	1	12.3	4
2 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
3 知名度が高いこと。		0.0	13
4 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.6	9
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		14.1	3
6 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.8	12
7 職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	6.2	6
8 利用料金が適正なこと。		5.9	7
9 福祉用具の品数が充実していること。		3.6	9
10 対応がはやいこと。	5	18.8	1
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	10.8	5
12 アフターサービスが充実していること。		3.9	8
13 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.1	11
14 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	17.0	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
(福祉用具貸与サービス)

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	-	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	-	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の説明は分かりやすかったですか？	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くれますか？	4	4.2	-	4.5
問5 利用している福祉用具を選ぶ時にご本人やご家族の意向が尊重されましたか？	4	4.6	-	4.4
問6 事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか？	4	4.4	-	4.2
問7 福祉用具についての相談や質問があった時、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.6	-	4.5
問8 福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の希望する生活が出来るように配慮してくれましたか？	4	4.6	-	4.5
問9 福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか？	5	4.8	-	4.5
問10 福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	-	4.4
問11 導入する福祉用具は、適切な調整を行い、快適に生活が送れるようサービス提供をしてくれますか？	4	4.4	-	4.5
問12 福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか？	3	4.2	-	4.2
問13 福祉用具専門相談員は、定期的に福祉用具の利用状況を確認してくれますか？	3	4.0	-	4.2
問14 福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか？	3	4.2	-	4.2
問15 福祉用具専門相談員から次回の商品利用状況、及び商品点検確認時期の説明を受けていますか？	3	3.6	-	4.0
問16 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	4.0	-	4.3
問17 福祉用具を利用することで、希望した生活が過ごせていますか？	4	4.4	-	4.3
問18 ケアマネジャーとの間で、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.2	-	4.1
問19 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	-	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.6	-	4.0
問21 (名古屋市からの設問)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
問22 福祉用具を導入する際に、福祉用具専門相談員から複数商品の提案を受けていますか？	3	4.0		4.2
問23 福祉用具のレンタルを導入する際、全国平均貸与価格の説明を受けましたか？	2.0	3.6		3.9
問24 固定用スロープ(携帯用は除く)、歩行器(歩行車は除く)、単点杖(松葉杖は除く)、多点杖の相談の際、介護保険でレンタル若しくは購入が選択可能である事を説明していますか？				
問25 問24で販売を選択した利用者へ販売後半年以内に利用状況確認が実施出来ていますか？				

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	12.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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 福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。	1	18.5	1
2 口コミで評判が良いと言われること。		2.8	11
3 知名度が高いこと。		1.5	13
4 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		9.0	4
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	7.7	5
6 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.9	9
7 職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	6.2	7
8 利用料金が適正なこと。	3	7.7	5
9 福祉用具の品数が充実していること。		2.8	11
10 対応がはやいこと。		13.9	2
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		6.2	7
12 アフターサービスが充実していること。		4.1	10
13 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.5	13
14 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	12.1	3