

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 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0100207	コープあいち生活支援センターなごや

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
------------------	------------------	------------------	------------------

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	3.7
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、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？	3	4.4	5.0	4.5
問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.5	4.3	4.3
問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	4	4.5	4.8	4.3
問7 事業所とケアマ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	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしていますか？	4	4.6	5.0	4.3
問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	4	4.4	4.9	4.7
問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	3	4.2	5.0	4.6
問11 スタッフ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 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	4.1	3.9	4.3
問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしていますか？	3	4.1	4.2	4.4
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.3	4.5	4.5
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	3.8	4.2	4.1
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身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	3.9	3.9	4.1
問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.7	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.2	4.5	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	4.6	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.2	4.6	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	11.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者評価で全体平均より低い項目が20問中3問ありました。認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけているかという点では、毎月テーマを決めて研修を実施してはいますが、対利用者との関係で活かせる視点を考えてすすめるようにします。ご本人のその日の状態を把握しての相談や助言の対応、サービス内容を定期的に見直すことについては、ご利用者に対しての観察力を養い、ご利用者に寄り添いながら声かけなどができるようにすすめていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	20.0	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		6.7	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。		4.4	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	4	8.9	5
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	5	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。		5.2	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。		5.2	7
11 サービス内容が充実していること。		3.0	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	10.4	4
13 スタッフの言葉づかい、態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 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	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 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0300054	ハートサービス近藤

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	5.0	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.5	3.7
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	5.0	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、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	4.4	4.5	4.5
問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.5	4.6	4.3
問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	4	4.5	4.6	4.3
問7 事業所とケアマ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	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしていますか？	4	4.6	5.0	4.3
問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	4	4.4	4.8	4.7
問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	5.0	4.6
問11 スタッフ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 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.8	4.3
問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしていますか？	4	4.1	4.8	4.4
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.8	4.5
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	3.8	4.8	4.1
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身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	3.9	4.8	4.1
問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.8	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.6	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.2	4.6	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

全般的により評価を頂き心より感謝申し上げます。若干評価の低かった項目は、問2) 苦情相談窓口の説明、問3) 個人情報説明についてです。今後、サービス担当者会議等の機会がある時にわかりやすく説明しご理解いただける様努めていきます。ご利用者の皆様は、在宅での生活を選択され、様々な出来事や思いもある中で頑張って1日を過ごされています。当事業所では、ご本人様、ご家族様、関係者とともに、介護の専門家として少しでも利用者様の「こうでありたい自分」に近づけられるように関わらせていただきます。そのため、研修や会議等での学びや意見交換を行い、ご利用者様に信頼して頂けるサービスの提供を心掛け日々研鑽して参ります。

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	10.5	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 口こみで評判が良いと言われていること。		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。		3.5	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.3	7
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.3	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	10.5	4
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。		5.3	7
11 サービス内容が充実していること。	5	17.5	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。	3	10.5	4
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		15.8	2
14 スタッフの対応に安心感・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 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0300062	北医療生協ヘルパーステーション

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.0	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	0.0	3.7
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	0.0	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、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	4.4	4.0	4.5
問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.5	4.0	4.3
問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	5	4.5	4.0	4.3
問7 事業所とケアマ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	3.0	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしていますか？	4	4.6	0.0	4.3
問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	5	4.4	3.0	4.7
問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.0	4.6
問11 スタッフ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 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	4.1	3.0	4.3
問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしていますか？	4	4.1	3.0	4.4
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	3.0	4.5
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	3.8	3.0	4.1
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身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	3.9	3.0	4.1
問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.0	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	3.0	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	3.0	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.2	3.0	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	1	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	1	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

相談窓口、苦情窓口のわかりにくさがあったようで、毎月利用者様にお渡しするお便りにも苦情、相談窓口の連絡先を記載していますが、今後はお渡しするときに一言添えるように伝えていく所存です。スタッフは約束の時間に訪問できているかという部分も、時間変更などお願いすることが多くあったため、今後は予定時間に訪問できるように調整をしていきます

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。	2	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 口こみで評判が良いと言われていること。		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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	6
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		13.3	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	0.0	6
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。		20.0	3
11 サービス内容が充実していること。	4	0.0	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	0.0	6
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		26.7	2
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	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

(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0300120	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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社
結果
全体
平均
自社
結果
全体
平均

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	3.7
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、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	4.4	5.0	4.5
問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.5	4.7	4.3
問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	5	4.5	4.1	4.3
問7 事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.5	4.6	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしていますか？	5	4.6	0.0	4.3
問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	4	4.4	4.9	4.7
問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	5.0	4.6
問11 スタッフ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 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.3
問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしていますか？	4	4.1	4.9	4.4
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	5.0	4.5
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	3.8	4.1	4.1
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身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	3.9	4.4	4.1
問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.7	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	4.1	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.9	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.2	4.6	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

<p>ケアマネジャーと情報連携を行い満足度を高められるよう改善して参ります。また契約のご説明には丁寧におこない分かり易い説明を行うようスタッフへ指導して参ります。</p>

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	15.9	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ていること。		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。		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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5	5.7	8
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		15.9	1
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		9.1	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
10 利用料金が適正なこと。		1.1	10
11 サービス内容が充実していること。		15.9	1
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	4.5	9
13 スタッフの言葉づかい、態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	15.9	1
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	6.8	7

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 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0300468	快適ライフセンター名北

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自 全
社 体
結 平
果 均
自 全
社 体
結 平
果 均

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	0.0	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	0.0	3.7
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	0.0	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、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	4.4	0.0	4.5
問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.5	4.0	4.3
問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	5	4.5	4.0	4.3
問7 事業所とケアマ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	4.0	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしていますか？	5	4.6	0.0	4.3
問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	5	4.4	5.0	4.7
問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	4.0	4.6
問11 スタッフ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 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	4.1	4.0	4.3
問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしていますか？	5	4.1	4.0	4.4
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.0	4.5
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	3.8	4.0	4.1
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身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	3.9	4.0	4.1
問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	4.0	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.0	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	5.0	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.2	5.0	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	1	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	1	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今年度は高い評価を頂けて有難く思います。来年度も満足して頂けるよう、ご尽力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。	4	13.3	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	6
3 口コミで評判が良いと言われていること。		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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5	0.0	6
7 個人情報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。		0.0	6
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。		20.0	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	6.7	5
13 スタッフの言葉づかい、態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	26.7	2
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	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 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0300575	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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.4	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.4	3.7
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.5	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、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	4.4	4.0	4.5
問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.5	3.4	4.3
問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	5	4.5	3.4	4.3
問7 事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.5	3.4	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしていますか？	5	4.6	5.0	4.3
問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	4	4.4	4.5	4.7
問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.0	4.6
問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.0	4.6
問12 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	3.8	4.3
問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしていますか？	4	4.1	4.0	4.4
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	3.8	4.5
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	3.8	3.6	4.1
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身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	3.9	3.8	4.1
問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	3.8	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.0	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	3.5	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.2	3.8	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	6	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

自己評価と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。利用者様全員に回答頂ければなかったので、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	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	10
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	10
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		11.7	4
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	10
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	2	1.7	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。	3	11.7	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	5	0.0	10
10 利用料金が適正なこと。		15.0	3
11 サービス内容が充実していること。		5.0	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.3	6
13 スタッフの言葉づかい、態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 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	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 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0300641	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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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

	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.5	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.3	3.7
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.4	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、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	4.4	4.1	4.5
問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.5	4.0	4.3
問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	4	4.5	4.4	4.3
問7 事業所とケアマ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	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしていますか？	4	4.6	4.0	4.3
問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	3	4.4	4.8	4.7
問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.5	4.6
問11 スタッフ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 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	4.1	4.0	4.3
問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしていますか？	4	4.1	4.1	4.4
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.3	4.5
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	3.8	3.5	4.1
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身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	3.9	3.5	4.1
問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.0	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	3.9	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.2	4.1	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	62.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

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。今回、ご利用者様との意識の差が分かりましたので、しっかりと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	18.3	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.9	10
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	6.7	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		1.0	11
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	3	3.8	9
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.8	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	4	1.0	11
10 利用料金が適正なこと。		7.7	4
11 サービス内容が充実していること。		6.7	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		6.7	5
13 スタッフの言葉づかい、態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	16.3	3
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。		24.0	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 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0300914	花花介護センター

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社
結果
全体
平均
自社
結果
全体
平均

問	自社 結果	全体 平均	自社 結果	全体 平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	3.9	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	2.7	3.7
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.0	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、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？	3	4.4	4.0	4.5
問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.5	3.9	4.3
問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	4	4.5	4.0	4.3
問7 事業所とケアマ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	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしていますか？	5	4.6	3.5	4.3
問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	5	4.4	4.6	4.7
問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	3	4.2	4.7	4.6
問11 スタッフ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 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	4.1	3.9	4.3
問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしていますか？	3	4.1	4.0	4.4
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.4	4.5
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	3.8	4.0	4.1
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身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	3.9	4.0	4.1
問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	3	4.2	4.0	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.2	3.8	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	3.5	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.2	4.0	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	9	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	77.8%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回も利用者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した。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。	5	16.0	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.3	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		1.3	9
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		13.3	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	8.0	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.3	9
10 利用料金が適正なこと。		12.0	5
11 サービス内容が充実していること。		1.3	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	6.7	7
13 スタッフの言葉づかい、態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	16.0	2
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.7	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 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0400045	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	自 社 結 果
全 体 平 均	全 体 平 均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.7	3.7
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、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	4.4	5.0	4.5
問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.5	4.3	4.3
問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	5	4.5	4.5	4.3
問7 事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.5	4.3	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしていますか？	5	4.6	4.0	4.3
問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	5	4.4	4.7	4.7
問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	4.3	4.6
問11 スタッフ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 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	4.1	4.0	4.3
問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしていますか？	5	4.1	4.7	4.4
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.0	4.5
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	3.8	4.3	4.1
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身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	3.9	4.3	4.1
問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	4.3	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	4.0	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	3.7	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.2	4.0	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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	3	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

評価結果を踏まえ、今後も利用者様に寄り添い、立支援を行いながらお困りの部分の手助けをし、自宅で安心して生活が続けられ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。	3	0.0	7
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	7
3 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	7
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	7
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	0.0	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		13.9	3
7 個人情報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。	4	8.3	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	7
10 利用料金が適正なこと。		0.0	7
11 サービス内容が充実していること。		0.0	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.1	4
13 スタッフの言葉づかい、態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	22.2	2
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	36.1	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 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0400102	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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.3	3.7
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.0	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、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	4.4	4.0	4.5
問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.5	4.2	4.3
問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	4	4.5	4.5	4.3
問7 事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.5	4.5	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしていますか？	5	4.6	0.0	4.3
問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	5	4.4	5.0	4.7
問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	4.5	4.6
問11 スタッフ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 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	4.1	4.3	4.3
問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.7	4.5
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	3.8	4.5	4.1
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身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	3.9	4.3	4.1
問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	4.0	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	3.3	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	3.8	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.2	4.0	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	6	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

皆様から頂いた貴重なご意見を元に従業員への定期研修内容の見直しを行い、質の向上へ努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		16.9	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ていること。	1	6.8	6
4 事業所の知名度が高いこと。		13.6	2
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.8	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		8.5	5
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		13.6	2
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		3.4	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	2	0.0	13
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。		3.4	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	5.1	9
13 スタッフの言葉づかい、態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	3.4	10
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	11.9	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 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0400458	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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果 全体平均 自社結果 全体平均

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.3	3.7
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.4	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、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	4.4	4.4	4.5
問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.5	4.2	4.3
問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	5	4.5	4.2	4.3
問7 事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.5	4.0	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしていますか？	5	4.6	4.3	4.3
問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	4	4.4	4.6	4.7
問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.3	4.6
問11 スタッフ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 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.3
問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしていますか？	5	4.1	4.2	4.4
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.4	4.5
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	3.8	4.2	4.1
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身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	3.9	4.1	4.1
問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.5	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	4.1	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.2	4.2	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	76.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

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ます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	16.8	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3 口コミで評判が良いと言われていること。		3.1	11
4 事業所の知名度が高いこと。		3.1	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.1	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		10.7	4
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	3	5.3	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。		0.0	13
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.9	6
10 利用料金が適正なこと。		5.3	8
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。	4	11.5	3
13 スタッフの言葉づかい、態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	10.7	4
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	16.0	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 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0500042	福祉の幸鳥居訪問介護事業所

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社
結果
全体
平均
自社
結果
全体
平均

質問	自社 結果	全体 平均	自社 結果	全体 平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	3.7
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、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	4.4	5.0	4.5
問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.5	4.4	4.3
問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	5	4.5	4.6	4.3
問7 事業所とケアマ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	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしていますか？	5	4.6	4.0	4.3
問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	5	4.4	4.7	4.7
問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	4.9	4.6
問11 スタッフ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 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.3
問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしていますか？	4	4.1	4.8	4.4
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.9	4.5
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	3.8	4.5	4.1
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身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	3.9	4.5	4.1
問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	4.9	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	4.3	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.1	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.2	4.5	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	52.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	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 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	9
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	9
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3	21.5	2
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	9
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	2	8.9	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		3.8	7
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。		3.8	7
11 サービス内容が充実していること。		10.1	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	6.3	6
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		20.3	3
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	25.3	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 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0500281	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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果 全体平均 自社結果 全体平均

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	3.7
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、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	4.4	4.7	4.5
問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.5	4.8	4.3
問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	5	4.5	4.3	4.3
問7 事業所とケアマ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	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしていますか？	5	4.6	4.0	4.3
問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	4	4.4	4.9	4.7
問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	4.5	4.6
問11 スタッフ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 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.3
問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしていますか？	5	4.1	4.8	4.4
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.8	4.5
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	3.8	4.5	4.1
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身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	3.9	4.5	4.1
問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	4.3	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	4.8	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.6	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.2	4.8	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

生活支援型のサービスでは買い物代行サービスの割合が多いように思います。買い物をすることにより栄養のバランスを考え、楽しく調理出来ることを望んでいます。また、買い物代行の他、自分でできる限り掃除、整理整頓をご自身でやっていただくように声かけをし、生活の質の向上を目指しています。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	23.3	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		3.3	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。	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.5	11
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		7.5	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	5.0	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
10 利用料金が適正なこと。		3.3	9
11 サービス内容が充実していること。	3	8.3	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。		7.5	5
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		15.8	2
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	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 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0500307	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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自 全
社 体
結 平
果 均
自 全
社 体
結 平
果 均

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.0	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.0	3.7
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、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	4.4	3.0	4.5
問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.5	4.3	4.3
問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	5	4.5	4.3	4.3
問7 事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.5	4.3	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしていますか？	5	4.6	4.3	4.3
問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	5	4.4	4.2	4.7
問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	4.5	4.6
問11 スタッフ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 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	4.1	4.2	4.3
問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしていますか？	5	4.1	4.4	4.4
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.6	4.5
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	3.8	3.9	4.1
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身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	3.9	4.0	4.1
問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	4.2	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	4.2	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.2	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.2	4.3	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

お世話になります。契約時の説明や苦情の方法は以前からの課題にて重ねて説明はしておりますが、忘れてしまわれますので対策として、独自専用のノートに苦情のTELを貼り付け等、緊急表等の対処を行っております。今後も確認しながら寄り添いサービスをさせていただきます。ありがとうございました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	23.4	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		7.8	5
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	9
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	9
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	9
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	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。	1	15.6	3
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。		0.0	9
11 サービス内容が充実していること。		0.0	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	7.8	5
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.5	8
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	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 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0600164	菜の花指定訪問介護事業所

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.4	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	3.7
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、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	4.4	4.5	4.5
問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.5	4.3	4.3
問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	5	4.5	4.8	4.3
問7 事業所とケアマ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	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしていますか？	4	4.6	5.0	4.3
問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	5	4.4	5.0	4.7
問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.8	4.6
問11 スタッフ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 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.9	4.3
問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしていますか？	4	4.1	4.6	4.4
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.6	4.5
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	3.8	4.8	4.1
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身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	3.9	4.5	4.1
問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.6	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.5	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.2	4.8	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	52.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

結果を真摯に受け止め、今後の支援に活かしていきたいと思えます。評価の低かった項目につきましては、今後の課題とし、改善を図ります。

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	18.2	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
3 口コミで評判が良いと言われていること。		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	5.5	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	11
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	2	9.1	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。		7.3	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.9	10
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。		1.8	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。	3	5.5	6
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		17.3	3
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	30.9	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 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0700022	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、[-]

質問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.0	3.7
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.0	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、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	4.4	4.2	4.5
問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.5	4.4	4.3
問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	4	4.5	4.1	4.3
問7 事業所とケアマ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	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしていますか？	5	4.6	4.3	4.3
問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	4	4.4	4.7	4.7
問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.5	4.6
問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.6
問12 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	4.1	4.0	4.3
問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしていますか？	4	4.1	4.1	4.4
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.3	4.5
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	3.8	4.2	4.1
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身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	3.9	3.9	4.1
問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	3	4.2	4.2	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	3.9	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	3.8	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.2	4.2	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	21.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

自由記載欄に、スタッフが時間を守ること、身だしなみがよい、優しく明るい態度に気持ちが晴れるなどのお声を頂戴し、スタッフへの信頼や、ご満足をいただいている様子をうれしく拝見いたしました。誠にありがとうございます。また、介護訪問計画が利用者様の自立支援に向け適切な内容であることに良い評価をいただきました。定期的に見直しをし、生活環境や心身の変化に合わせ、より自立支援の考え方に基づいたサービスに努めてまいります。介護保険制度の中でのサービスについて丁寧に説明し、利用者様のご理解をいただきながら、さらに満足度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。	1	24.8	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3 口コミで評判が良いと言われていること。		1.4	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	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(訪問事業責任者)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。	3	6.5	9
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.4	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.1	12
10 利用料金が適正なこと。		10.1	3
11 サービス内容が充実していること。		6.8	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。	4	7.2	7
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		8.6	4
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	12.2	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 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0800061	さわやからいふ みずほ訪問介護事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.5	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	1.0	3.7
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.0	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、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	4.4	4.0	4.5
問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.5	4.0	4.3
問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	5	4.5	4.0	4.3
問7 事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.5	3.7	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしていますか？	5	4.6	0.0	4.3
問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	5	4.4	4.7	4.7
問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.7	4.6
問11 スタッフ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 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	4.1	4.3	4.3
問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしていますか？	3	4.1	3.7	4.4
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	3.7	4.5
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	3.8	2.7	4.1
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身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	3.9	3.3	4.1
問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.7	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.2	3.0	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	4.3	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.2	4.0	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	4	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

「できていない」にチェックの入った項目について、改善していく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。	1	27.3	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	9
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	9
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	9
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	9
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	4	20.5	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。		11.4	4
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。		9.1	5
11 サービス内容が充実していること。	3	6.8	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	2.3	8
13 スタッフの言葉づかい、態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	7
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.2	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 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0800228	おたすけ家族

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	5.0	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	0.0	3.7
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	0.0	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、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	4.4	0.0	4.5
問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.5	5.0	4.3
問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	4	4.5	3.0	4.3
問7 事業所とケアマ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	3.5	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしていますか？	5	4.6	0.0	4.3
問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	4	4.4	5.0	4.7
問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	5.0	4.6
問11 スタッフ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 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	5.0	4.3
問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしていますか？	4	4.1	4.0	4.4
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.0	4.5
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	3.8	5.0	4.1
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身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	3.9	5.0	4.1
問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.5	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.0	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.0	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.2	3.5	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	2	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

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	20.0	3
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ていること。		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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5	0.0	6
7 個人情報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。		13.3	4
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。		6.7	5
11 サービス内容が充実していること。		26.7	2
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	0.0	6
13 スタッフの言葉づかい、態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	0.0	6
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	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 (生活支援型訪問サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	5.0	3.7
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	5.0	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、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	4.4	4.0	4.5
問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.5	4.3	4.3
問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	5	4.5	4.3	4.3
問7 事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.5	4.3	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしていますか？	5	4.6	5.0	4.3
問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	5	4.4	4.3	4.7
問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	4.3	4.6
問11 スタッフ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 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	4.1	4.3	4.3
問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしていますか？	5	4.1	4.3	4.4
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.3	4.5
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	3.8	4.3	4.1
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身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	3.9	4.3	4.1
問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	4.0	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	5.0	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.3	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.2	4.7	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	3	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

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。		18.2	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	9
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	9
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	9
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.5	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.8	6
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		11.4	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	0.0	9
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。		6.8	6
11 サービス内容が充実していること。	5	0.0	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	22.7	1
13 スタッフの言葉づかい、態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	9.1	5
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.5	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 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1000042	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、[-]

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	2.5	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.5	3.7
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.0	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、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	4.4	4.3	4.5
問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.5	4.2	4.3
問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	4	4.5	3.8	4.3
問7 事業所とケアマ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	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしていますか？	4	4.6	0.0	4.3
問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	4	4.4	4.8	4.7
問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.0	4.6
問11 スタッフ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 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.0	4.3
問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしていますか？	4	4.1	4.2	4.4
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.4	4.5
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	3.8	4.0	4.1
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身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	3.9	4.0	4.1
問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.0	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.0	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.0	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.2	4.0	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者様に安心してサービスをお願いしていただけるように、コミュニケーションを取りながら改善していきたいと思う。みんなで話し合い何が1番利用者様に良いことなのかを再確認して取り組んで行く。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	24.0	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	9
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	9
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	9
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	5.3	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	9
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.0	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	0.0	9
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。		12.0	4
11 サービス内容が充実していること。		8.0	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	9.3	5
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		17.3	3
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	20.0	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 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1000091	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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自 全
社 体
結 平
果 均
自 全
社 体
結 平
果 均

問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.6	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.7	3.7
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.4	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、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	4.4	4.2	4.5
問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.5	4.3	4.3
問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	4	4.5	5.0	4.3
問7 事業所とケアマ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	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしていますか？	4	4.6	5.0	4.3
問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	5	4.4	4.4	4.7
問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.7	4.6
問11 スタッフ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 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.8	4.3
問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしていますか？	4	4.1	4.6	4.4
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.3	4.5
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	3.8	4.3	4.1
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身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	3.9	4.4	4.1
問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	3.7	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.0	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	3.8	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.2	4.3	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	38.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回、契約時にかかわる事柄が自己評価より低かったため、再度、訪問時にも補足等の説明対応ができればと思います。スタッフやヘルパーの訪問にかかわる接遇の部分につきましては、よい評価を頂けましたので今後も継続して行いたいと思います。家事支援が主となりますが、介護と違い身体にかかわるケアなどが無い分、心身の調子や、生活環境の維持ができていないかの判断は難しい部分だと思っております。今後もできる部分はご本人にさせていただくなど自立支援の考え方に基づいたサービス提供を行い、サービス利用の満足度を上げていければと思います。お忙しい中、評価事業にご協力いただきましてありがとうございました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	23.3	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	10
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	10
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.7	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		10.0	4
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		6.7	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		16.7	2
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	10
10 利用料金が適正なこと。	5	6.7	5
11 サービス内容が充実していること。		6.7	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	6.7	5
13 スタッフの言葉づかい、態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	0.0	10
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	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 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1000430	オリーブの森 訪問介護

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.3	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.3	3.7
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.3	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、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	4.4	3.8	4.5
問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.5	3.7	4.3
問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	4	4.5	4.2	4.3
問7 事業所とケアマ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	3.3	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしていますか？	3	4.6	0.0	4.3
問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	3	4.4	4.0	4.7
問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	3.8	4.6
問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	3.8	4.6
問12 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	3.8	4.3
問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしていますか？	4	4.1	3.8	4.4
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	3.7	4.5
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	3.8	3.7	4.1
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身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	3.9	3.3	4.1
問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	3	4.2	3.2	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	3.4	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	3.2	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.2	3.4	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	200.0%	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。

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	12.0	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		5.3	6
3 口コミで評判が良いと言われていること。		4.0	8
4 事業所の知名度が高いこと。		2.7	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。		1.3	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)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。		2.7	9
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	12.0	4
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。		1.3	11
11 サービス内容が充実していること。	1	16.0	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	5.3	6
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		17.3	2
14 スタッフの対応に安心感・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 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1000497	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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	3.7
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、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	4.4	4.8	4.5
問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.5	4.8	4.3
問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	4	4.5	4.8	4.3
問7 事業所とケアマ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	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしていますか？	4	4.6	4.0	4.3
問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	4	4.4	4.5	4.7
問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	3	4.2	4.5	4.6
問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.6
問12 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	4.1	4.5	4.3
問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.3	4.5	4.5
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	3.8	4.5	4.1
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身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	3.9	4.5	4.1
問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	4.5	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.5	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	4.5	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.2	4.5	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	53.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	62.5%	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。

今後も笑顔で在宅生活を継続して頂けるよう最善を尽くしながら支援を継続していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	11.1	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	10
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	10
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	20.0	1
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		8.9	5
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	2	8.9	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		8.9	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	10
10 利用料金が適正なこと。	1	0.0	10
11 サービス内容が充実していること。		4.4	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。		6.7	8
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		13.3	3
14 スタッフの対応に安心感・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

(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1000836	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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社
結果
全体
平均
自社
結果
全体
平均

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.9	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.0	3.7
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、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	4.4	4.5	4.5
問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.5	4.1	4.3
問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	4	4.5	4.4	4.3
問7 事業所とケアマ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	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしていますか？	5	4.6	5.0	4.3
問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	4	4.4	5.0	4.7
問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	4.6	4.6
問11 スタッフ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 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.1	4.3
問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.5	4.5
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	3.8	3.9	4.1
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身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	3.9	4.0	4.1
問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.1	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.3	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.2	4.4	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	45.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご契約時における苦情相談窓口の説明が不十分であったと反省致しております。また、ご意見を頂きサービス計画書におきましても、自立支援に基づいたサービス内容が不十分であったと思い、真摯に受け止めて改善を図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	20.2	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われていること。		1.6	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。		8.5	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.8	11
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	5	8.5	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.4	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
10 利用料金が適正なこと。		6.2	7
11 サービス内容が充実していること。	3	5.4	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.9	4
13 スタッフの言葉づかい、態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	17.8	2
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.7	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 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1001149	エフ家事サービス

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.5	3.7
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.0	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、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	4.4	4.3	4.5
問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.5	4.5	4.3
問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	5	4.5	4.5	4.3
問7 事業所とケアマ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	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしていますか？	5	4.6	0.0	4.3
問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	5	4.4	4.8	4.7
問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	5.0	4.6
問11 スタッフ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 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	4.1	4.8	4.3
問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしていますか？	4	4.1	4.8	4.4
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.8	4.5
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	3.8	2.9	4.1
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身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	3.9	4.6	4.1
問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.7	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.7	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.7	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.2	4.4	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	41.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

『苦情受付窓口についての説明』『サービス提供責任者が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』の点数が低かったので、上記2点について契約時の詳しい説明及び、定期的な訪問を重点的にするなどし、利用者様の不安を改善したいと思います。

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	22.8	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3 口コミで評判が良いと言われていること。		3.4	9
4 事業所の知名度が高いこと。		2.7	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。		10.1	4
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.4	9
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	4	5.4	8
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	6.7	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
10 利用料金が適正なこと。		2.7	11
11 サービス内容が充実していること。		11.4	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。	2	8.1	6
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		10.1	4
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	13.4	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 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1100255	愛らんど

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
------------------	------------------	------------------	------------------

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.8	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.8	3.7
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.4	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、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	4.4	4.5	4.5
問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.5	4.1	4.3
問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	5	4.5	4.4	4.3
問7 事業所とケアマ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	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしていますか？	5	4.6	4.3	4.3
問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	5	4.4	4.8	4.7
問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.5	4.6
問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.6
問12 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.1	4.3
問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.3	4.5
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	3.8	4.3	4.1
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身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	3.9	4.0	4.1
問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.0	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	3.8	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	3.9	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.2	3.9	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	22.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

サービスにご満足いただけていなかったことに対して大変申し訳ございませんでした。責任者、ヘルパーともにさらなるサービスの向上に向けて業務体制の見直し、研修の徹底をしております。コメントにてご指摘ありましたあとしませんができていない件も周知徹底していきます。また自立支援について再確認して利用者様のお話に耳をかたむけながら、どこまでが必要な行動なのか、利用者様が求めていることは何かを再度判断・確認しながらサービス提供をしていきます。契約時においては苦情処理、個人情報など丁寧に説明していきたいと思っております

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	24.4	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.9	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(訪問事業責任者)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。	2	6.7	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		2.2	11
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.0	10
10 利用料金が適正なこと。		4.4	8
11 サービス内容が充実していること。	5	3.7	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		14.1	3
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	11.9	4
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	14.8	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 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1200089	福祉の幸鶴里訪問介護事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	2	4.5	3.5	3.7
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.6	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、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	4.4	5.0	4.5
問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.5	4.3	4.3
問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	2	4.5	4.1	4.3
問7 事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.5	4.6	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしていますか？	5	4.6	4.5	4.3
問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	4	4.4	4.4	4.7
問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	4.7	4.6
問11 スタッフ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 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.3
問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.6	4.5
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	3.8	4.1	4.1
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身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	3.9	3.9	4.1
問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.4	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.1	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.0	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.2	4.6	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約時の説明不足やサービス提供責任者がなかなか訪問できていないという点がずっと当事業所の課題であり、毎年ユーザー評価事業でそれが明るみになっても、(特に後者は)なかなか改善できない現状です。サービス提供責任者の業務内容の見直しをして時間を作り、その点の改善に充てたいと思います。

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	23.0	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
3 口コミで評判が良いと言われていること。		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。		2.7	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.4	8
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		8.1	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	6.8	6
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。		9.5	3
11 サービス内容が充実していること。		5.4	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	9.5	3
13 スタッフの言葉づかい、態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	6.8	6
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	23.0	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 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1200097	訪問介護センター桃太郎

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.9	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.9	3.7
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.0	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、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	4.4	4.5	4.5
問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.5	4.6	4.3
問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	5	4.5	4.1	4.3
問7 事業所とケアマ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	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしていますか？	4	4.6	4.0	4.3
問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	4	4.4	4.3	4.7
問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.0	4.6
問11 スタッフ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 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.1	4.3
問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.3	4.5
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	3.8	4.0	4.1
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身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	3.9	4.0	4.1
問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.0	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.2	3.7	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	3.8	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.2	4.0	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	9	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約時に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。ご利用者様が、自宅にて安心・安全な日常生活を過ごしていただけるように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	15.8	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.8	12
4 事業所の知名度が高いこと。		3.3	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		10.8	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.5	7
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	2	13.3	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。		13.3	2
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
10 利用料金が適正なこと。		6.7	8
11 サービス内容が充実していること。		8.3	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	9.2	5
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	5.8	9
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	5.0	10

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 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1200915	布亀株式会社 家庭生活応援事業部 名古屋事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.7	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.7	3.7
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.9	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、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	4.4	5.0	4.5
問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.5	4.8	4.3
問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	5	4.5	4.7	4.3
問7 事業所とケアマ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	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしていますか？	5	4.6	5.0	4.3
問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	5	4.4	5.0	4.7
問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.5	4.6
問11 スタッフ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 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.3
問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしていますか？	5	4.1	4.9	4.4
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	5.0	4.5
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	3.8	3.9	4.1
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身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	3.9	4.2	4.1
問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	5.0	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.9	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.8	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.2	4.9	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

初回参加の為、小社訪問25%のサンプル数です。次回は分母を増やしバラつき等もみていきます。概ね高い評価を頂戴し安心して居ります。但し、ユーザーとのギャップ(重みや順位)は以下を以って修正していきます。サービス提供責任者との定期的意見交換を期待され量の不足が数値化されている点は、訪問を増やしケアマネジャーへのフィードバックも増やしていきます。生活支援といえども自立支援やプランの一助を担っている事への理解は励みになり、推進していきます。ご利用者様との意識のギャップで不満や苦情等じっくり聞き、よく対応する事が上位でした。緊急度・重要度・今後の安心サービスからも定期教育で共有及び徹底して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	8.7	6
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ていること。		0.7	12
4 事業所の知名度が高いこと。		6.7	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。	4	6.0	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		9.3	5
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		8.0	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		10.0	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
10 利用料金が適正なこと。		6.0	9
11 サービス内容が充実していること。		10.0	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	2.0	11
13 スタッフの言葉づかい、態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	14.7	2
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	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 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1400036	あい愛ライフなるみ訪問介護サービス

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
------------------	------------------	------------------	------------------

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.7	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.5	3.7
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、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	4.4	5.0	4.5
問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.5	4.9	4.3
問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	5	4.5	4.9	4.3
問7 事業所とケアマ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	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしていますか？	5	4.6	4.3	4.3
問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	5	4.4	4.9	4.7
問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.9	4.6
問11 スタッフ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 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.8	4.3
問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしていますか？	4	4.1	4.9	4.4
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.9	4.5
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	3.8	4.9	4.1
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身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	3.9	4.9	4.1
問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.8	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.7	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.2	4.8	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	21.0	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ていること。		1.5	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.7	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.1	9
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	4	12.7	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	6.4	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
10 利用料金が適正なこと。		6.7	5
11 サービス内容が充実していること。	2	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。		4.9	8
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		15.0	3
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	17.6	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 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1400226	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、事業者[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.0	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.6	3.7
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、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	4.4	4.7	4.5
問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.5	4.3	4.3
問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	4	4.5	4.3	4.3
問7 事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.5	4.5	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしていますか？	4	4.6	4.1	4.3
問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	3	4.4	4.7	4.7
問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.7	4.6
問11 スタッフ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 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.1	4.3
問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.5	4.5
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	3.8	4.0	4.1
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身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	3.9	4.0	4.1
問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.2	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.1	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.2	4.2	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	60	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	48	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提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。

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。		21.2	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 口こみで評判が良いと言われていること。		0.6	14
4 事業所の知名度が高いこと。		0.7	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.7	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5	1.5	12
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		9.1	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。	3	2.6	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.4	10
10 利用料金が適正なこと。		9.7	3
11 サービス内容が充実していること。		8.9	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	8.9	6
13 スタッフの言葉づかい、態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	9.1	4
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.5	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 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1400648	有限会社もみじ

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.0	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.0	3.7
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、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	4.4	5.0	4.5
問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.5	4.4	4.3
問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	4	4.5	4.1	4.3
問7 事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.5	4.3	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしていますか？	5	4.6	4.5	4.3
問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	4	4.4	4.7	4.7
問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	4.3	4.6
問11 スタッフ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 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	4.1	4.1	4.3
問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしていますか？	3	4.1	4.3	4.4
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.3	4.3	4.5
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	3.8	4.1	4.1
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身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	3.9	3.9	4.1
問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.2	4.1	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.4	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.2	4.5	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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	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	17.5	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.4	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.6	6
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.2	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。	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	4.9	7
10 利用料金が適正なこと。		8.4	5
11 サービス内容が充実していること。		10.5	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。	2	3.5	9
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		24.5	1
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	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 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1601088	だいたいトータルライフサポート

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	5	4.5	3.8	4.1
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.8	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.3	3.7
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.8	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、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	4.4	4.5	4.5
問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.5	3.7	4.3
問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	5	4.5	3.9	4.3
問7 事業所とケアマ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	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしていますか？	5	4.6	3.0	4.3
問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	5	4.4	4.7	4.7
問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	4.6	4.6
問11 スタッフ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 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.0	4.3
問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしていますか？	5	4.1	4.1	4.4
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.5	4.5
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)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	3.8	4.2	4.1
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身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	3.9	4.1	4.1
問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.2	4.1	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	4.2	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	3.9	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.2	4.1	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	25.6%	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	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	23.5	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
3 口コミで評判が良いと言われていること。		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。		0.8	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	4	4.2	8
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	1	10.1	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	0.0	12
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.8	10
10 利用料金が適正なこと。		9.2	6
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。		11.8	4
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		15.1	2
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	14.3	3