

令和3年度名古屋市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	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
 ※ユーザー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	4.8	4.2	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.8	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“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	4.7	4.2	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.7	5.0	4.7
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	4.3	4.5	4.7
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	4.8	4.5	4.5
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	4.8	4.4	4.8
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	4.7	4.6	4.7
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？	4	4.5	4.4	4.8
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	4.5	4.3	4.7
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	4.7	4.4	4.7
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	3.8	4.1	4.3
問13 福祉用具専門相談員は、福祉用具が使いやすいように定期的な確認をしてくれますか？	5	3.8	4.5	4.4
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	4.0	4.5	4.4
問15 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.7	4.4	4.6
問16 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	4.7	4.7	4.6
問17 ケアマネジャーとの間で、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.5	4.6	4.6
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	4.5	4.5
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	4.7	4.0	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	4.4
問21 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	4.3	4.5	4.5
問22 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	4.0	3.7	

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	2.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	43.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

・書類説明(苦情受付窓口等なじみの少ないところの説明等)にて一部分かりにくかったとのご指摘を頂きありがとうございました。今後は書類説明等お客様に より分かりやすかつシンプルにお話しできるように所内でも共有し努力改善を図っていきたいと思います。新人教育等でのロールプレイングや意味合いの理解等を実施してまいります。

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 福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。	1	23.9	1
2 口こみ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。	5	6.7	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。	3	4.4	8
6 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.8	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。		3.3	9
8 利用料金が適正なこと。		11.7	4
9 福祉用具の品数が充実していること。		7.8	5
10 対応がはやいこと。		13.9	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。		15.6	2
12 アフターサービスが充実していること。	4	2.8	10
13 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.1	12
14 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	6.1	7

令和3年度名古屋市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	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
 ※ユーザー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	4.8	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？	5	4.5	4.7	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“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	4.7	4.7	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.7	4.9	4.7
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	4.3	4.7	4.7
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	4.8	4.7	4.5
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	4.8	4.9	4.8
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	4.7	4.9	4.7
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？	4	4.5	5.0	4.8
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	4.5	4.9	4.7
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	4.7	4.9	4.7
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	3.8	4.6	4.3
問13 福祉用具専門相談員は、福祉用具が使いやすいように定期的な確認をしてくれますか？	4	3.8	4.6	4.4
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？	4	4.0	4.4	4.4
問15 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.7	4.8	4.6
問16 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	4.7	4.7	4.6
問17 ケアマネジャーとの間で、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.5	4.7	4.6
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	4.6	4.5
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	4.7	4.6	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4
問21 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	4.3	4.6	4.5
問22 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	4.0	4.5	

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	11.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

評価の結果、高評価を頂き今後も評価結果に甘んじることなくサービス向上に努めてまいります。利用者様からのご意見としては対応の早さについて高評価を頂いておりますので、この先も素早く且つ親切・丁寧なサービス提供を心掛けてまいります

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。	1	26.1	1
2 口こみで評判が良いと言われること。		1.8	12
3 知名度が高いこと。		2.1	11
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。		2.8	10
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。		3.9	9
6 個人情報絶対に外にもらさないこと。		8.0	5
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。		14.2	3
8 利用料金が適正なこと。	5	4.4	8
9 福祉用具の品数が充実していること。		4.9	7
10 対応がはやいこと。	4	14.7	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。	2	5.9	6
12 アフターサービスが充実していること。		1.3	13
13 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.5	14
14 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	9.3	4

令和3年度名古屋市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	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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	4.8	4.0	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.8	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“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	4.7	3.5	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.7	4.3	4.7
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？	3	4.3	4.6	4.7
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	4.8	4.2	4.5
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	4.8	4.6	4.8
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	4.7	4.6	4.7
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	4.5	4.7	4.8
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	4.5	4.4	4.7
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	4.7	4.4	4.7
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？	2	3.8	3.7	4.3
問13 福祉用具専門相談員は、福祉用具が使いやすいように定期的な確認をしてくれますか？	2	3.8	3.7	4.4
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	4.0	3.6	4.4
問15 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.7	4.1	4.6
問16 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	4.7	4.3	4.6
問17 ケアマネジャーとの間で、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.5	4.5	4.6
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	4.2	4.5
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	4.7	3.9	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	3.9	4.4
問21 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	4.3	4.0	4.5
問22 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	4.0	3.2	

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	12.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の結果をいただき、事業所で研修をおこないます。契約時の丁寧でわかりやすい説明をより一層こころがけ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。

- 福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。
- 口こみで評判が良いと言われること。
- 知名度が高いこと。
- 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。
- 個人情報絶対に外にもらさないこと。
- 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。
- 利用料金が適正なこと。
- 福祉用具の品数が充実していること。
- 対応がはやいこと。
- 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。
- アフターサービスが充実していること。
- 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。
- 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。

事業者	利用者%	利用者順位
1	23.7	1
	2.1	11
5	0.0	13
	10.8	4
2	6.2	8
	2.1	11
	0.0	13
3	7.7	5
	7.2	7
4	12.4	2
	12.4	2
	3.6	10
	4.1	9
	7.7	5

令和3年度名古屋市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
2371000601	株式会社ヤマシタ 名古屋ショールーム

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 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 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	4.8	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	4.5	3.8	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“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	4.7	3.8	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.7	4.4	4.7
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	4.3	4.5	4.7
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	4.8	4.3	4.5
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	4.8	4.6	4.8
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	4.7	4.3	4.7
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？	4	4.5	4.8	4.8
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	4.5	4.8	4.7
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	4.7	4.9	4.7
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	3.8	4.3	4.3
問13 福祉用具専門相談員は、福祉用具が使いやすいように定期的な確認をしてくれますか？	4	3.8	4.6	4.4
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？	4	4.0	4.8	4.4
問15 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.7	4.8	4.6
問16 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	4.7	4.6	4.6
問17 ケアマネジャーとの間で、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.5	4.7	4.6
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.3	4.3	4.5
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	4.7	3.8	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.7	4.4
問21 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	4.3	4.0	4.5
問22 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	4.0	4.0	

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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	26.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

苦情受付窓口や個人情報に関する説明について、きちんと説明ができていないというご意見を頂きました。きちんと最初の契約の段階でお客様に対してお伝えができるよう、所内で本件をきちんと共有し、説明を行えるよう教育をまいります。お客様からのコメントにおいて状況に応じた福祉用具の提案と供給というご意見に対して、しっかり対応ができるよう福祉用具専門相談員の育成に努めていきます。

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	13.9	3
2 口こみで評判が良いと言われること。		0.0	12
3 知名度が高いこと。		0.0	12
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。		0.0	12
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。		1.4	10
6 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.4	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	13.9	3
8 利用料金が適正なこと。		15.3	2
9 福祉用具の品数が充実していること。		11.1	5
10 対応がはやいこと。	5	18.1	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	5.6	8
12 アフターサービスが充実していること。		6.9	6
13 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.9	6
14 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	5.6	8

令和3年度名古屋市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？	5	4.8	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“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	4.7	4.5	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.7	5.0	4.7
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	4.3	5.0	4.7
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	4.8	4.7	4.5
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	4.8	5.0	4.8
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	4.7	5.0	4.7
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	4.5	5.0	4.8
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	4.5	4.8	4.7
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	4.7	4.9	4.7
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	3.8	4.8	4.3
問13 福祉用具専門相談員は、福祉用具が使いやすいように定期的な確認をしてくれますか？	4	3.8	4.7	4.4
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？	4	4.0	4.7	4.4
問15 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.7	4.9	4.6
問16 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	4.7	4.9	4.6
問17 ケアマネジャーとの間で、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.5	4.7	4.6
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.3	4.9	4.5
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	4.7	4.8	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	5.0	4.4
問21 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	4.3	5.0	4.5
問22 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	4.0	4.8	

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	13.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

苦情窓口と個人情報の同意の項目が、他の項目よりも低くなっているのが良くわかります。契約時に捺印や署名を頂くことが優先になっていて、説明がおろそかになっている気がします。利用者様には、分かりやすく説明し、納得して頂いたことを確認した後、契約の話を進めて行きたいと思います。社内ミーティング時に、利用者様への説明が実行出来ているか確認を社員全体で行い、良い悪い部分を話し合いながら、社員全員のレベルアップにも繋げて行く様に取り組んで行く。

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 福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。	4	19.8	3
2 口こみで評判が良いと言われること。		0.0	12
3 知名度が高いこと。		2.0	9
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。		3.0	7
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。	2	25.2	2
6 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.5	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。		1.5	10
8 利用料金が適正なこと。	3	5.0	6
9 福祉用具の品数が充実していること。		2.5	8
10 対応がはやいこと。	1	26.2	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。	5	0.0	12
12 アフターサービスが充実していること。		6.4	5
13 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
14 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		6.9	4

令和3年度名古屋市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
2371203148	株式会社ヤマシタ 名古屋南営業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.8	4.4	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.3	4.1
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	4.7	3.0	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.7	4.5	4.7
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	4.3	5.0	4.7
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	4.8	4.8	4.5
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	4.8	4.8	4.8
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	4.7	5.0	4.7
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	4.5	4.4	4.8
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	4.5	4.8	4.7
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	4.7	4.8	4.7
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	3.8	4.8	4.3
問13 福祉用具専門相談員は、福祉用具が使いやすいように定期的な確認をしてくれますか？	4	3.8	5.0	4.4
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？	4	4.0	4.8	4.4
問15 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.7	4.6	4.6
問16 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	4.7	4.0	4.6
問17 ケアマネジャーとの間で、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.5	4.8	4.6
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	4.6	4.5
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	4.7	4.6	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	3.8	4.4
問21 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	4.3	4.4	4.5
問22 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	4.0	4.0	

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	3.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	16.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご意見としてお客様のご要望にそった対応ができていない、という内容を確認できました。今後きちんとこちら側の一方通行とならないよう、お客様のご意見をヒアリングし、ご要望に沿える形でサービスの質をたかめていきます。

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。	4	15.3	1
2 口こみで評判が良いと言われること。		5.1	9
3 知名度が高いこと。		0.0	12
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。		8.5	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。		5.1	9
6 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	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。		10.2	4
8 利用料金が適正なこと。		6.8	8
9 福祉用具の品数が充実していること。		3.4	11
10 対応がはやいこと。	3	13.6	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。	2	10.2	4
12 アフターサービスが充実していること。		0.0	12
13 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	5	8.5	6
14 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	13.6	2