

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 (定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービス)

事業者番号	事業者名
2390300123	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

問	5	5.0	3.7	3.9
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	5.0	3.7	3.9
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	5.0	3.5	3.9
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	5.0	4.0	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.1	4.2
問5 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画書は、ご本人やご家族の同意にもとづいて、要望や希望に沿ったサービス計画になっていますか？	4	4.3	4.2	4.3
問6 計画書の内容は、日々のご利用者・ご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、都度適切に見直されていますか？	4	4.3	3.9	4.1
問7 訪問サービスでは、必要なケアの内容に応じて柔軟に提供されていますか？	5	5.0	4.0	4.1
問8 事業所から配布されている緊急通報用の通信機器は、緊急時や必要な際に使用することができますか？	4	4.3	4.0	4.3
問9 緊急にサービスを依頼した場合、事業所はヘルパーを派遣するなど、柔軟な対応をしてくれますか？	5	5.0	3.8	4.1
問10 サービス提供の記録として、提供日時・提供した具体的なサービス内容・ご利用者の心身の状況その他必要な事項が記入されていますか？	3	4.3	3.6	3.9
問11 概ね月に一回以上または必要に応じて、看護師による生活状況の確認や聞き取りなどで、心身状態の確認(アセスメント・モニタリング)が実施されていますか？	4	4.7	3.7	4.1
問12 事業所は、訪問看護、医療機関(主治医)、ケアマネジャー、民生委員等の関連事業所との間で、十分な連携がとれていると思いますか？	4	4.0	4.1	4.3
問13 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけて、適切なサービスが提供できていますか？	4	4.0	3.8	4.1
問14 ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.0	3.9	4.1
問15 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	3.9	4.3
問16 ヘルパーや看護師、事業所のスタッフは、気軽に相談できる雰囲気ですか？	4	3.7	3.9	4.2
問17 定期巡回サービスを利用することで、ご利用者の身体状況・精神状態・生活環境などが改善されていますか？	4	4.0	3.7	3.9
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	3.6	3.9
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.7	3.9
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	4.0

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	60.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

・契約の際の説明については、具体的な事例をお伝えしながら、イメージしやすく分かりやすい説明になるように努めてまいります。・急な依頼に対するヘルパー派遣の追加については、普段のご本人のご様子もふまえてオペレーターの判断で行っております。ご希望に添えていない場合もあったかもしれません。必要不可欠な派遣を、皆さまに柔軟に対応できるようにするために、オペレーター同士での情報共有とケース検討を積み重ね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。	3	13.9	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	4	13.5	3
3 口こみで評判が良いと言われること。		0.4	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.3	9
6 サービス提供時以外でも定期的に計画作成責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.1	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.9	12
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		10.5	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.0	11
10 利用料金が適正なこと。		4.9	10
11 サービス内容が充実していること。		6.0	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。	5	10.9	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	8.3	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.3	1

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 (定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービス)

事業者番号	事業者名
2390700173	定期巡回かわな

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	5.0	4.2	3.9
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	5.0	4.2	3.9
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	5.0	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.2
問5 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画書は、ご本人やご家族の同意にもとづいて、要望や希望に沿ったサービス計画になっていますか？	5	4.3	4.3	4.3
問6 計画書の内容は、日々のご利用者・ご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、都度適切に見直されていますか？	4	4.3	4.3	4.1
問7 訪問サービスでは、必要なケアの内容に応じて柔軟に提供されていますか？	5	5.0	4.3	4.1
問8 事業所から配布されている緊急通報用の通信機器は、緊急時や必要な際に使用することができますか？	4	4.3	5.0	4.3
問9 緊急にサービスを依頼した場合、事業所はヘルパーを派遣するなど、柔軟な対応をしてくれますか？	5	5.0	4.4	4.1
問10 サービス提供の記録として、提供日時・提供した具体的なサービス内容・ご利用者の心身の状況その他必要な事項が記入されていますか？	5	4.3	4.5	3.9
問11 概ね月に一回以上または必要に応じて、看護師による生活状況の確認や聞き取りなどで、心身状態の確認(アセスメント・モニタリング)が実施されていますか？	5	4.7	4.7	4.1
問12 事業所は、訪問看護、医療機関(主治医)、ケアマネジャー、民生委員等の関連事業所との間で、十分な連携がとれていると思いますか？	4	4.0	4.7	4.3
問13 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけて、適切なサービスが提供できていますか？	5	4.0	4.5	4.1
問14 ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	5	4.0	4.4	4.1
問15 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.0	4.8	4.3
問16 ヘルパーや看護師、事業所のスタッフは、気軽に相談できる雰囲気ですか？	4	3.7	4.6	4.2
問17 定期巡回サービスを利用することで、ご利用者の身体状況・精神状態・生活環境などが改善されていますか？	4	4.0	4.2	3.9
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.3	4.3	3.9
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.0	3.9
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.0

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	26	上記事業所の全利用者のうち、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	81.3%	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	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	46.2%	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の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者の希望している外出同行や買い物代行が行えるシステムの検討をしたい。時間をかけ一緒に行動できるように支援をしていきたい。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		18.3	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	1	11.1	4
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.6	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.8	11
6 サービス提供時以外でも定期的に計画作成責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.2	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.9	10
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	8.9	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.0	8
10 利用料金が適正なこと。		4.4	9
11 サービス内容が充実していること。	3	12.2	3
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	5.6	7
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.8	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	17.2	2

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 (定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービス)

事業者番号	事業者名
2391500242	かざぐるま定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所

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	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	5.0	-	3.9
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	5.0	-	3.9
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	5.0	-	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	-	4.2
問5 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画書は、ご本人やご家族の同意にもとづいて、要望や希望に沿ったサービス計画になっていますか？	4	4.3	-	4.3
問6 計画書の内容は、日々のご利用者・ご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、都度適切に見直されていますか？	5	4.3	-	4.1
問7 訪問サービスでは、必要なケアの内容に応じて柔軟に提供されていますか？	5	5.0	-	4.1
問8 事業所から配布されている緊急通報用の通信機器は、緊急時や必要な際に使用することができますか？	5	4.3	-	4.3
問9 緊急にサービスを依頼した場合、事業所はヘルパーを派遣するなど、柔軟な対応をしてくれますか？	5	5.0	-	4.1
問10 サービス提供の記録として、提供日時・提供した具体的なサービス内容・ご利用者の心身の状況その他必要な事項が記入されていますか？	5	4.3	-	3.9
問11 概ね月に一回以上または必要に応じて、看護師による生活状況の確認や聞き取りなどで、心身状態の確認(アセスメント・モニタリング)が実施されていますか？	5	4.7	-	4.1
問12 事業所は、訪問看護、医療機関(主治医)、ケアマネジャー、民生委員等の関連事業所との間で、十分な連携がとれていると思いますか？	4	4.0	-	4.3
問13 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけて、適切なサービスが提供できていますか？	3	4.0	-	4.1
問14 ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	3	4.0	-	4.1
問15 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.0	-	4.3
問16 ヘルパーや看護師、事業所のスタッフは、気軽に相談できる雰囲気ですか？	3	3.7	-	4.2
問17 定期巡回サービスを利用することで、ご利用者の身体状況・精神状態・生活環境などが改善されていますか？	4	4.0	-	3.9
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	-	3.9
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	-	3.9
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	-	4.0

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	19.2%	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	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	10.0%	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。	3	26.7	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	1	20.0	3
3 口こみで評判が良いと言われること。		0.0	6
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	6
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	6
6 サービス提供時以外でも定期的に計画作成責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		0.0	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	2	6.7	5
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。	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。	5	13.3	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		0.0	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		33.3	1