

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370100022	千種区介護保険事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
4	4.2	3.7	4.0
4	4.3	3.5	4.2
5	4.4	4.4	4.4
4	4.2	4.3	4.4
5	4.5	4.4	4.4
5	4.5	4.3	4.4
5	4.6	4.5	4.4
3	4.3	4.4	4.6
3	4.2	4.4	4.6
4	4.1	4.4	4.6
5	4.2	4.0	4.3
4	4.2	4.3	4.5
5	4.3	4.5	4.6
3	4.0	4.5	4.4
5	4.1	4.3	4.4
5	4.2	4.4	4.5
5	4.1	4.0	4.3
4	4.1	4.2	4.3
5	4.1	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	12.5%	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	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

自由記載欄ではヘルパーの対応や丁寧さへの感謝が多く見られた。改善要望としては、新しいヘルパーへの事前説明や仕事の手順の工夫が挙げられた。利用者が重視している点は、サービスによる生活の向上、ヘルパーの対応への安心感・信頼感、ケアマネとの連携であった。利用者評価は、自己評価より高い評価となっていた。

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。	3	20.1	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	14
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.3	13
4 事業所の知名度が高いこと。		1.2	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	7.4	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		10.3	4
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	4.7	9
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.6	7
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。		2.4	10
11 サービス内容が充実していること。		5.6	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	12.4	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		8.8	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.9	2

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370102713	ヘルパーステーションとわの森

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2	4.2
3	4.2	3.9	4.0
4	4.3	4.1	4.2
4	4.4	3.9	4.4
4	4.2	3.9	4.4
4	4.5	4.2	4.4
4	4.5	4.0	4.4
4	4.6	3.8	4.4
3	4.3	4.0	4.6
4	4.2	4.2	4.6
3	4.1	4.2	4.6
3	4.2	3.8	4.3
4	4.2	4.1	4.5
4	4.3	4.1	4.6
4	4.0	4.1	4.4
4	4.1	3.8	4.4
4	4.2	4.4	4.5
3	4.1	4.1	4.3
4	4.1	4.1	4.3
3	4.1	4.1	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	19	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.2%	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。

評価結果では、時間遵守、専門性、サービス内容の定期見直し、苦情対応に改善余地が見られた。今後は、訪問前確認の徹底による時間管理強化、認知症・感染症等の定期研修実施による専門性向上、3か月ごとの計画見直しと説明の徹底、意見・苦情の早期把握と迅速対応を行う。また、取り組み内容を利用者へ分かりやすく伝え、サービスの質と満足度の向上を図る。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	10.9	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		8.5	5
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。	4	0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	12
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.6	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	3.6	9
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		10.9	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		8.5	5
10 利用料金が適正なこと。		1.8	11
11 サービス内容が充実していること。		6.7	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	7.9	7
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		15.2	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	22.4	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370103208	ヘルパーステーション 縁の森

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	3.9	4.2
4	4.2	3.6	4.0
5	4.3	3.8	4.2
5	4.4	4.3	4.4
4	4.2	4.1	4.4
5	4.5	4.2	4.4
5	4.5	4.1	4.4
5	4.6	4.3	4.4
4	4.3	4.4	4.6
4	4.2	4.4	4.6
4	4.1	4.4	4.6
5	4.2	4.0	4.3
5	4.2	4.3	4.5
4	4.3	4.4	4.6
5	4.0	3.9	4.4
4	4.1	4.1	4.4
4	4.2	4.4	4.5
5	4.1	4.2	4.3
4	4.1	4.2	4.3
4	4.1	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	90.9%	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	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

サービス提供責任者として、ご利用者、ご家族のご意見ご要望の聞き取りが甘かった部分が結果として出ていたので、今後はしっかりとご利用者、ご家族と日常的にコミュニケーションをとり、また、なかなかお会いできないご家族に関しても電話連絡などで状況報告などを行い、安心してサービスを受けて頂けるよう努めて参ります。また、事業所とご利用者の意識の差についても乖離があったのでこの結果を分析し、サービスの質の向上に努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	15.7	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		5.2	8
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.4	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.4	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	0.5	12
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		9.0	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.8	9
10 利用料金が適正なこと。		9.5	4
11 サービス内容が充実していること。		11.0	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。	5	8.6	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	5.7	7
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	25.2	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370103224	サラダ・ケア

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
4	4.2	4.1	4.0
5	4.3	4.5	4.2
3	4.4	4.5	4.4
4	4.2	4.6	4.4
4	4.5	4.6	4.4
5	4.5	4.5	4.4
5	4.6	4.8	4.4
4	4.3	4.9	4.6
4	4.2	4.9	4.6
3	4.1	4.9	4.6
4	4.2	4.3	4.3
4	4.2	4.8	4.5
3	4.3	4.8	4.6
4	4.0	4.7	4.4
4	4.1	4.6	4.4
4	4.2	4.6	4.5
3	4.1	4.6	4.3
3	4.1	4.5	4.3
4	4.1	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	61.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

- 1

サービスを受ける事によって生活が向上すること。
- 2

早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。
- 3

口こみで評判が良いと言われること。
- 4

事業所の知名度が高いこと。
- 5

契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 6

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

個人情報絶対に外にもらさないこと。
- 8

不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。
- 9

土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。
- 10

利用料金が適正なこと。
- 11

サービス内容が充実していること。
- 12

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

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

ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。

事業者	利用者 %	利用者 順位
1	21.8	1
	2.3	11
	1.0	14
	1.3	13
2	5.6	7
	4.1	9
	5.9	6
	2.8	10
	2.1	12
	5.1	8
5	6.9	4
3	6.9	4
	12.3	3
4	21.8	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370103554	ケアコール千種

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
5	4.2	4.2	4.0
5	4.3	4.5	4.2
5	4.4	4.2	4.4
5	4.2	4.3	4.4
5	4.5	4.4	4.4
5	4.5	4.5	4.4
5	4.6	4.6	4.4
5	4.3	4.4	4.6
5	4.2	4.3	4.6
5	4.1	4.2	4.6
5	4.2	4.1	4.3
5	4.2	4.2	4.5
5	4.3	4.2	4.6
5	4.0	4.3	4.4
5	4.1	4.3	4.4
5	4.2	4.2	4.5
5	4.1	4.1	4.3
5	4.1	4.2	4.3
5	4.1	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	96.2%	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	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	64.0%	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。

ほぼできていると評価をいただきましたが、中には、苦情受付窓口の説明や、ヘルパーは利用者様の状態を把握しているかなどに低い評価を挙げられた方もいらっしゃいました。そのため、契約時には、納得のいくまで説明をしていくようにし、利用者様の状態把握も、他事業所と連携をとりながら情報共有していきます。スタッフによってはばらつきがあり、寄り添ってくれないスタッフがいるとの厳しいご指摘がありました。そのため、スタッフ全員に今一度、声掛け、接し方など会議等で話し合っていきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	22.5	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	2	11.8	3
3 口コミで評判が良いと言われること。	3	0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。	4	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	5.4	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.9	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.0	12
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		9.3	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		9.3	4
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。		2.0	11
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.8	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		3.4	10
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		16.2	2

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370200046	あい介護センター

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
5	4.2	4.6	4.0
5	4.3	4.7	4.2
5	4.4	4.7	4.4
5	4.2	4.8	4.4
5	4.5	4.7	4.4
5	4.5	4.9	4.4
5	4.6	4.3	4.4
5	4.3	4.9	4.6
5	4.2	5.0	4.6
5	4.1	5.0	4.6
5	4.2	4.9	4.3
5	4.2	4.9	4.5
5	4.3	4.9	4.6
4	4.0	4.8	4.4
5	4.1	4.8	4.4
5	4.2	4.8	4.5
5	4.1	4.8	4.3
5	4.1	4.9	4.3
4	4.1	4.9	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	26.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

大変貴重なご意見をいただきありがとうございます。評価の結果を真摯に受け止め、サービスのさらなる向上に努めて参ります。前回の課題であった「契約内容などの説明」につきましては少し改善された評価はいただきましたが、今後も慢心せず徹底した丁寧な説明を心掛けます。また、ご指摘いただいた身だしなみについてもスタッフ一同で改めて見直し気持ちよくサービスを受けていただけるよう努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	13.9	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.7	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.7	11
4 事業所の知名度が高いこと。		1.7	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	4.6	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.5	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		8.9	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	10.1	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.0	9
10 利用料金が適正なこと。		0.4	14
11 サービス内容が充実していること。		4.6	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	13.5	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		10.5	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	22.8	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370201754	ケアコール徳川

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
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ていますか？
問5	訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
問6	ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
問10	ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
問13	ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
問14	ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
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？
問17	サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
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？
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？
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	4.2
4	4.2	3.7	4.0
4	4.3	4.4	4.2
4	4.4	4.3	4.4
4	4.2	4.3	4.4
3	4.5	4.3	4.4
4	4.5	4.2	4.4
4	4.6	4.3	4.4
4	4.3	4.5	4.6
4	4.2	4.5	4.6
3	4.1	4.3	4.6
4	4.2	4.0	4.3
4	4.2	4.3	4.5
4	4.3	4.2	4.6
4	4.0	4.3	4.4
4	4.1	4.1	4.4
3	4.2	4.3	4.5
3	4.1	4.0	4.3
4	4.1	4.0	4.3
4	4.1	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	75.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	88.0%	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。

サービスの質に関して、訪問内容の見直しや、教育・研修の強化をし、質の向上に努めます。サービス実施記録について、訪問内容のみの記載にならないよう、ご利用者様の様子等記入するよう職員への共有を行っていきます。

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。		14.0	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		10.2	4
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		0.7	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	1	0.7	12
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	3	3.2	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.6	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。	2	7.7	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.6	9
10 利用料金が適正なこと。		2.5	11
11 サービス内容が充実していること。		13.0	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。	5	6.7	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。		7.4	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	23.9	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370300069	北区介護保険事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
5	4.2	4.1	4.0
4	4.3	4.5	4.2
4	4.4	4.3	4.4
4	4.2	4.5	4.4
5	4.5	4.7	4.4
4	4.5	4.6	4.4
5	4.6	4.2	4.4
4	4.3	4.7	4.6
4	4.2	4.5	4.6
4	4.1	4.6	4.6
4	4.2	4.3	4.3
4	4.2	4.6	4.5
4	4.3	4.6	4.6
4	4.0	4.5	4.4
4	4.1	4.4	4.4
4	4.2	4.3	4.5
4	4.1	4.3	4.3
4	4.1	4.2	4.3
4	4.1	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	17.9%	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	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。

お客様、ご家族様より多くの貴重な意見をいただきありがとうございます。また自由記載では励みとなるお言葉やご要望をありがとうございます。基本問題の改善策として、より一層丁寧な説明に努めます。事業所全体で接遇マナーに取り組み、お客様にとって気持ちのよいサービスを提供できるよう努力して参ります。皆様に信頼していただけるよう専門職として技量を磨き努力し、お客様、ご家族様の気持ちに寄り添い住み慣れた地域での暮らしを支援してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	14.7	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.3	14
3 口コミで評判が良いと言われること。		3.9	8
4 事業所の知名度が高いこと。		1.3	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.6	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.6	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	6.2	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.2	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.9	10
10 利用料金が適正なこと。		1.3	12
11 サービス内容が充実していること。		4.9	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	11.1	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	17.9	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	24.1	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370300143	ハートサービス近藤

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.7	4.2
4	4.2	4.2	4.0
4	4.3	4.6	4.2
4	4.4	4.5	4.4
4	4.2	4.5	4.4
4	4.5	4.6	4.4
4	4.5	4.7	4.4
4	4.6	4.7	4.4
4	4.3	4.7	4.6
4	4.2	4.6	4.6
4	4.1	4.7	4.6
4	4.2	4.4	4.3
4	4.2	4.6	4.5
4	4.3	4.6	4.6
4	4.0	4.5	4.4
4	4.1	4.4	4.4
4	4.2	4.6	4.5
4	4.1	4.4	4.3
4	4.1	4.4	4.3
4	4.1	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	66.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

事業者からのサービス全般について満足していただき、ありがとうございました。なかでも、「ヘルパーの約束の時間(変更がある場合は事前に連絡をして同意を得た曜日、時間)を守ること」「ヘルパーの言葉づかいや態度・身だしなみ」について良い評価をいただきました。これからも、利用者さんに寄り添ったケアを心がけていきたいと思います。今後も、日ごろの声掛け、社内研修などによって利用者さんに寄り添ったケアを限られたスタッフですが、継続していきたいと思います。そして、契約書や重要事項説明書、苦情対応窓口について、契約時にはもちろん、必要に応じ、丁寧で分かりやすい説明を心がけていきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	16.5	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.9	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.7	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.2	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.0	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.8	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.2	9
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.0	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.6	8
10 利用料金が適正なこと。		1.2	12
11 サービス内容が充実していること。	5	10.7	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	12.5	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	12.1	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.7	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370300465	快適ライフセンター名北

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
4	4.2	3.4	4.0
4	4.3	4.0	4.2
5	4.4	4.9	4.4
4	4.2	4.8	4.4
5	4.5	4.4	4.4
5	4.5	4.5	4.4
5	4.6	4.2	4.4
3	4.3	4.5	4.6
4	4.2	4.8	4.6
4	4.1	4.7	4.6
4	4.2	4.2	4.3
4	4.2	4.5	4.5
4	4.3	4.7	4.6
4	4.0	4.4	4.4
4	4.1	4.3	4.4
4	4.2	4.8	4.5
4	4.1	4.5	4.3
4	4.1	4.3	4.3
5	4.1	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	65.0%	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。

自己評価より評価が低かった項目について、相談窓口の説明、制度上ヘルパーのできないサービスがあることがあげられているので、相談窓口の説明に関しては契約時に説明をしているので、契約時に分かりやすく説明をするように心掛けていきたい。制度上ヘルパーのできないサービスに関しても契約時やヘルパー本人とのやり取りの中で説明をしているので、ヘルパーにも利用者様に尋ねられた時にしっかり分かりやすく説明ができるように指導していきたいと思います。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	15.3	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.0	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5	3.3	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.7	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.3	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		8.7	4
10 利用料金が適正なこと。		2.0	11
11 サービス内容が充実していること。		8.0	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	7.3	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	16.7	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.7	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370300572	北医療生協ヘルパーステーション

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
5	4.2	3.9	4.0
5	4.3	4.2	4.2
4	4.4	4.5	4.4
5	4.2	4.3	4.4
5	4.5	4.2	4.4
5	4.5	4.4	4.4
5	4.6	3.8	4.4
5	4.3	4.5	4.6
4	4.2	4.5	4.6
4	4.1	4.7	4.6
4	4.2	4.2	4.3
5	4.2	4.4	4.5
5	4.3	4.7	4.6
4	4.0	4.4	4.4
4	4.1	4.2	4.4
5	4.2	4.3	4.5
5	4.1	4.2	4.3
5	4.1	4.3	4.3
5	4.1	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	40.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

苦情受付に関して利用者、又はその家族に周知がされていないということなので、再度契約の際に重要事項説明書の苦情窓口の欄の連絡先に色を付けわかりやすく説明を行っていきます

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。	2	17.7	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.3	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.3	14
4 事業所の知名度が高いこと。		2.1	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。		2.1	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		10.0	4
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	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。	3	5.0	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.0	9
10 利用料金が適正なこと。		7.7	6
11 サービス内容が充実していること。	5	9.8	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.3	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.5	7
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.9	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370301513	やさしい手平安通訪問介護事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
3	4.2	3.7	4.0
3	4.3	4.1	4.2
4	4.4	4.1	4.4
4	4.2	4.0	4.4
5	4.5	4.2	4.4
4	4.5	4.1	4.4
4	4.6	3.9	4.4
4	4.3	4.4	4.6
3	4.2	4.2	4.6
3	4.1	4.3	4.6
4	4.2	3.9	4.3
4	4.2	4.2	4.5
4	4.3	4.2	4.6
3	4.0	3.9	4.4
3	4.1	4.0	4.4
3	4.2	4.2	4.5
3	4.1	4.0	4.3
4	4.1	3.8	4.3
3	4.1	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

ご利用者様のニーズとサービス内容のアセスメントを定期的に行い、満足度いただけるよう改善してまいります

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	21.1	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.9	13
3 口コミで評判が良いと言われること。	5	0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		4.0	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。		5.1	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.1	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.6	12
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.4	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.7	5
10 利用料金が適正なこと。		7.4	6
11 サービス内容が充実していること。		8.5	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	12.8	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	4.8	9
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	14.5	2

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370302297	ヘルパーステーションあい

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
4	4.2	3.9	4.0
4	4.3	4.3	4.2
4	4.4	4.0	4.4
3	4.2	4.0	4.4
4	4.5	4.1	4.4
4	4.5	4.2	4.4
3	4.6	3.3	4.4
3	4.3	4.5	4.6
3	4.2	4.1	4.6
3	4.1	4.2	4.6
3	4.2	4.0	4.3
3	4.2	4.0	4.5
3	4.3	4.3	4.6
3	4.0	3.9	4.4
3	4.1	4.0	4.4
3	4.2	4.2	4.5
3	4.1	4.0	4.3
3	4.1	4.0	4.3
3	4.1	4.1	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	63.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今年度も貴重なご意見をありがとうございました。全職員で共有をさせていただき、今後活かしていけたらと思います。また、今回は物を壊してしまった時の対応に関しての評価が良くありませんでしたので、今後もしそのような事態が起きた時には、速やかに対応をさせていただきたいと思います。また、本日より初心に立ち返り、ヘルパーステーションあいを選んで良かったと言っていただけよう精進してまいります。

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	20.1	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.8	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	6.8	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.3	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	7.9	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.2	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		10.4	4
10 利用料金が適正なこと。		3.6	11
11 サービス内容が充実していること。		6.1	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.1	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	6.1	8
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	14.7	2

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370303469	あいせいケアステーション

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
4	4.2	4.0	4.0
4	4.3	4.7	4.2
4	4.4	4.7	4.4
4	4.2	4.4	4.4
4	4.5	4.3	4.4
4	4.5	4.6	4.4
4	4.6	3.0	4.4
4	4.3	4.8	4.6
4	4.2	4.8	4.6
4	4.1	4.7	4.6
4	4.2	4.4	4.3
4	4.2	4.6	4.5
4	4.3	4.7	4.6
3	4.0	4.6	4.4
4	4.1	4.7	4.4
4	4.2	4.4	4.5
4	4.1	4.4	4.3
4	4.1	4.4	4.3
3	4.1	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	21.0%	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	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。

自己評価とユーザー評価との間に、目立った乖離はない結果となりました。一方で、ユーザーが意識する重要度のうち、『ヘルパーの態度や身だしなみ』『利用料金』についてが例年に比べ思いのほか高かったことは注視すべき点であると感じます。特にヘルパーの態度や身だしなみはトラブルにつながりやすい要因となるため、今後の教育体制への参考と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。	2	16.7	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		1.0	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	5.4	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.4	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	4.9	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.9	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。		10.3	4
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。	5	6.9	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		19.2	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.2	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370303857	寿満ステーション

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
5	4.2	4.5	4.0
5	4.3	4.6	4.2
5	4.4	3.7	4.4
5	4.2	4.8	4.4
5	4.5	4.8	4.4
5	4.5	4.7	4.4
*	4.6	*	4.4
5	4.3	4.4	4.6
5	4.2	4.7	4.6
5	4.1	4.7	4.6
5	4.2	4.8	4.3
5	4.2	4.9	4.5
5	4.3	4.7	4.6
4	4.0	4.3	4.4
5	4.1	4.8	4.4
5	4.2	4.8	4.5
4	4.1	4.7	4.3
5	4.1	4.5	4.3
4	4.1	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	12	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。	28.3	1
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	2.2	9
3	口こみで評判が良いと言われること。	0.0	13
4	事業所の知名度が高いこと。	0.0	13
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2.8	8
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	2.2	9
7	個人情報絶対に外にもらさないこと。	0.6	12
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	6.1	5
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	6.7	4
10	利用料金が適正なこと。	1.1	11
11	サービス内容が充実していること。	21.1	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。	6.1	5
13	ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3.9	7
14	ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	18.9	3

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370304079	快適ライフくすのき 訪問介護事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.1	4.2
5	4.2	3.7	4.0
5	4.3	4.1	4.2
5	4.4	4.7	4.4
5	4.2	4.1	4.4
5	4.5	4.0	4.4
5	4.5	4.1	4.4
5	4.6	4.4	4.4
5	4.3	4.7	4.6
5	4.2	4.7	4.6
5	4.1	4.4	4.6
5	4.2	3.8	4.3
5	4.2	4.3	4.5
5	4.3	4.2	4.6
5	4.0	4.4	4.4
5	4.1	4.0	4.4
5	4.2	4.2	4.5
5	4.1	4.3	4.3
5	4.1	3.9	4.3
5	4.1	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	57.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

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。	13.9	3
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	17.0	1
3	口こみで評判が良いと言われること。	0.5	14
4	事業所の知名度が高いこと。	1.0	12
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4.1	11
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5.7	9
7	個人情報絶対に外にもらさないこと。	7.7	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。	8.2	4
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	7.7	5
10	利用料金が適正なこと。	1.0	12
11	サービス内容が充実していること。	6.2	8
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4.6	10
13	ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	6.7	7
14	ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	15.5	2

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370304541	花花介護センター

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
3	4.2	3.6	4.0
3	4.3	3.9	4.2
5	4.4	4.7	4.4
3	4.2	4.4	4.4
3	4.5	4.3	4.4
3	4.5	4.6	4.4
*	4.6	*	4.4
3	4.3	4.8	4.6
3	4.2	4.6	4.6
3	4.1	4.6	4.6
3	4.2	4.4	4.3
3	4.2	4.6	4.5
3	4.3	4.6	4.6
3	4.0	4.6	4.4
3	4.1	4.4	4.4
3	4.2	4.6	4.5
3	4.1	4.4	4.3
3	4.1	4.3	4.3
3	4.1	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご参加いただきました利用者様ご家族様へ貴重なご意見を頂戴頂き、ありがとうございました。また温かいお言葉も頂戴し感謝いたします。今後も現状に満足せず、質の高いサービス向上を目指し、スタッフ一同努力していきたいと思いをします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	5	17.3	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		2.2	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。		3.1	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.1	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.2	11
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	9.1	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.0	7
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。		10.7	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	1	15.4	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	7.5	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	18.9	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370304640	ケアコール北

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.3	4.2
3	4.2	4.2	4.0
3	4.3	4.3	4.2
3	4.4	4.5	4.4
3	4.2	4.5	4.4
3	4.5	4.5	4.4
3	4.5	4.5	4.4
3	4.6	4.7	4.4
4	4.3	4.7	4.6
3	4.2	4.7	4.6
3	4.1	4.5	4.6
3	4.2	4.4	4.3
3	4.2	4.4	4.5
3	4.3	4.5	4.6
3	4.0	4.4	4.4
3	4.1	4.3	4.4
3	4.2	4.4	4.5
4	4.1	4.5	4.3
3	4.1	4.5	4.3
3	4.1	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	68.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者様・ご家族様に適宜声掛けを行い情報共有に努めます。引き続きサービスの質の向上に留意し、安心・安全にケアを受けていただけるようにしていきます。

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。

- 1

サービスを受ける事によって生活が向上すること。
- 2

早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。
- 3

口こみで評判が良いと言われること。
- 4

事業所の知名度が高いこと。
- 5

契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 6

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

個人情報絶対に外にもらさないこと。
- 8

不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。
- 9

土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。
- 10

利用料金が適正なこと。
- 11

サービス内容が充実していること。
- 12

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

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

ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。

事業者	利用者 %	利用者 順位
1	14.7	2
	10.2	4
	0.0	14
	0.9	13
	1.8	11
	8.9	5
2	6.2	7
	6.7	6
	6.2	7
	1.8	11
4	13.8	3
5	5.3	9
	4.9	10
3	18.7	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370304665	ケアコール志賀

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.2	3.9	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.2	3.8	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.3	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	3	4.4	4.6	4.4
問5	訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	3	4.2	4.4	4.4
問6	ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	3	4.5	4.4	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	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、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.6	4.4	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.6	4.6
問10	ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	3	4.2	4.6	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.6	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	3	4.2	4.3	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	3	4.2	4.5	4.5
問14	ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	3	4.3	4.5	4.6
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	4.0	4.5	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	4.4	4.4
問17	サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.4	4.3
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	4.2	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.1	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	92.6%	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	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業 者	利用 者 %	利用 者 順 位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	13.1	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	5	13.6	3
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.9	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.2	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.6	11
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.2	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.3	7
10 利用料金が適正なこと。		5.0	8
11 サービス内容が充実していること。	3	14.8	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。		6.7	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	7.5	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.1	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370400018	西区介護保険事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
4	4.2	4.5	4.0
3	4.3	4.8	4.2
4	4.4	5.0	4.4
4	4.2	4.7	4.4
3	4.5	4.9	4.4
3	4.5	4.7	4.4
3	4.6	4.9	4.4
4	4.3	4.9	4.6
3	4.2	4.8	4.6
4	4.1	4.8	4.6
4	4.2	4.3	4.3
3	4.2	4.7	4.5
4	4.3	4.9	4.6
3	4.0	4.8	4.4
3	4.1	4.7	4.4
3	4.2	4.9	4.5
3	4.1	4.9	4.3
3	4.1	4.8	4.3
4	4.1	4.8	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	14.7%	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	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

自己評価に比べ、ユーザー評価の方が高い。乖離もそれほどではないが、身だしなみ・態度・時間厳守などスタッフがお客様に好印象を与えていることがわかった。共に、スタッフがお客様に対してとてもうまく声掛けしてくれていることが良く分かった。（問12）ヘルパーの持つ知識や技術が『物足りない』と思われる。⇒認知症・感染症等は研修・グループ会議などで繰り返して知識の習得が必要と感じた。他職種・医療方面でも深く連携が取れる関係作りが必要であると感じた。今後も丁寧なサービスを提供し、
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	22.7	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.4	9
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.9	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.3	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	5.2	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.6	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.5	12
10 利用料金が適正なこと。		2.4	9
11 サービス内容が充実していること。		5.7	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	13.7	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	10.4	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	23.2	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370400497	文の家指定訪問介護事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	*	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	*	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	*	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.4	*	4.4
問5	訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.2	*	4.4
問6	ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.5	*	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.5	*	4.4
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.6	*	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	*	4.6
問10	ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.2	*	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	*	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	5	4.2	*	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	5	4.2	*	4.5
問14	ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.3	*	4.6
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.0	*	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	*	4.4
問17	サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.2	*	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	*	4.3
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
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	4.1	*	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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数を表します。
評価票の回収率	0.0%	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。

- 1

サービスを受ける事によって生活が向上すること。
- 2

早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。
- 3

口こみで評判が良いと言われること。
- 4

事業所の知名度が高いこと。
- 5

契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 6

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

個人情報絶対に外にもらさないこと。
- 8

不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。
- 9

土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。
- 10

利用料金が適正なこと。
- 11

サービス内容が充実していること。
- 12

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

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

ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。

事業者	利用者%	利用者順位
1	*	*
2	*	*
3	*	*
4	*	*
5	*	*
	*	*
	*	*
	*	*
	*	*
	*	*
	*	*
	*	*
	*	*
	*	*

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370401586	やさしい手庄内通訪問介護事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
4	4.2	3.6	4.0
4	4.3	3.9	4.2
5	4.4	4.4	4.4
4	4.2	4.3	4.4
4	4.5	4.4	4.4
5	4.5	4.4	4.4
5	4.6	4.8	4.4
4	4.3	4.9	4.6
4	4.2	4.8	4.6
4	4.1	4.7	4.6
4	4.2	4.1	4.3
4	4.2	4.4	4.5
4	4.3	4.6	4.6
4	4.0	4.4	4.4
4	4.1	4.4	4.4
4	4.2	4.4	4.5
4	4.1	4.2	4.3
4	4.1	4.1	4.3
4	4.1	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	25.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

このたびは貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。いただいた評価を真摯に受け止め、職員間で情報共有を行い、より安定したサービス提供に努めてまいります。特に、訪問時間や支援内容に関する説明については、利用者様・ご家族様に安心していただけるよう、事前連絡や報告方法の見直しを進めてまいります。今後も安全と信頼を第一に、質の向上に継続して取り組んでまいります。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	18.1	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	3	3.6	9
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		1.6	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.6	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.2	12
7 個人情報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。		7.7	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	1	3.6	9
10 利用料金が適正なこと。		6.0	7
11 サービス内容が充実していること。		8.1	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	11.7	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	10.1	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		18.5	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370403137	ナカ訪問介護事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2	4.2
5	4.2	3.9	4.0
5	4.3	4.1	4.2
5	4.4	4.8	4.4
4	4.2	4.5	4.4
5	4.5	4.5	4.4
5	4.5	4.6	4.4
5	4.6	5.0	4.4
4	4.3	4.9	4.6
4	4.2	4.7	4.6
5	4.1	4.8	4.6
4	4.2	4.1	4.3
5	4.2	4.6	4.5
5	4.3	4.8	4.6
3	4.0	4.4	4.4
4	4.1	4.4	4.4
4	4.2	4.2	4.5
5	4.1	4.4	4.3
4	4.1	4.3	4.3
4	4.1	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	31.6%	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	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の結果を定期的職員会議・ヘルパー研修時に話し合い、ご利用者様・ご家族様に満足いただける質の良いサービスに努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	11.6	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.4	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.8	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.8	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.4	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	14.0	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。		13.0	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.8	11
10 利用料金が適正なこと。		7.0	7
11 サービス内容が充実していること。		5.6	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	9.8	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	5.6	8
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.2	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370403558	ヘルパーステーション新道

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.1	4.2
5	4.2	4.1	4.0
5	4.3	4.0	4.2
5	4.4	4.5	4.4
5	4.2	4.3	4.4
5	4.5	4.0	4.4
5	4.5	4.3	4.4
5	4.6	5.0	4.4
5	4.3	5.0	4.6
5	4.2	4.7	4.6
5	4.1	4.9	4.6
5	4.2	4.3	4.3
5	4.2	4.4	4.5
5	4.3	4.7	4.6
5	4.0	4.7	4.4
5	4.1	4.6	4.4
5	4.2	4.8	4.5
5	4.1	4.8	4.3
5	4.1	4.6	4.3
5	4.1	4.8	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	12	上記事業所の全利用者のうち、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	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	75.0%	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。

サービスをj提供するうえで重要だと思ふものが、当社とご利用様とで差がありました。ご利用様は、①ヘルパーの安心感と信頼感、②生活の向上、③ヘルパーの言葉使いや態度が上位でした。今後、ご利用様のご要望にj応えられるよう、ヘルパーの安心感・信頼感を強化し、研修ではヘルパーの言葉使いや態度・身だしなみを教育し、ご希望に添えるようさらなる高みを目指してj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	22.9	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	2	0.0	11
3 口コミで評判が良いと言われること。	3	0.0	11
4 事業所の知名度が高いこと。	4	3.1	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。	5	7.6	4
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.1	7
7 個人情報jを絶対に外にもらさないこと。		0.0	11
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.9	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
10 利用料金が適正なこと。		1.5	10
11 サービス内容が充実していること。		3.1	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		6.9	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		17.6	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		24.4	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370500031	中村区介護保険事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
4	4.2	4.3	4.0
4	4.3	4.1	4.2
4	4.4	4.5	4.4
4	4.2	4.5	4.4
5	4.5	4.5	4.4
4	4.5	4.7	4.4
4	4.6	4.0	4.4
4	4.3	4.9	4.6
4	4.2	4.8	4.6
4	4.1	4.8	4.6
4	4.2	4.1	4.3
4	4.2	4.5	4.5
4	4.3	4.7	4.6
4	4.0	4.6	4.4
4	4.1	4.4	4.4
4	4.2	4.6	4.5
3	4.1	4.5	4.3
4	4.1	4.4	4.3
4	4.1	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	24.4%	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	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

お客様からは昨年より高い89.6点の評価をいただき感謝申し上げます「問2の苦情受付窓口についてわかりやすい説明ができていますか」も3.8から4.3の評価をいただきました。自由記載には「何事にも対応が早い」「どうしたらいいか尋ねると、こうしたらいいと言ってもらえる」など頼りにされている言葉を多くいただき大きな励みになりました。そのほかにも多くの感謝のコメントをいただきました。この言葉を励みにヘルパー・サービス提供責任者共に引き続き丁寧な対応を行ってまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者％	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	20.0	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	14
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.5	11
4 事業所の知名度が高いこと。		1.2	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3	5.2	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		10.5	4
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	7.4	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。		1.2	12
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.4	9
10 利用料金が適正なこと。		4.6	8
11 サービス内容が充実していること。		3.4	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。	4	14.5	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		10.5	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	16.6	2

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370500080	丸八訪問介護事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
5	4.2	4.4	4.0
4	4.3	4.4	4.2
5	4.4	4.6	4.4
5	4.2	4.5	4.4
5	4.5	4.6	4.4
5	4.5	4.6	4.4
5	4.6	4.8	4.4
4	4.3	4.4	4.6
5	4.2	4.7	4.6
5	4.1	4.8	4.6
5	4.2	4.4	4.3
5	4.2	4.6	4.5
5	4.3	4.7	4.6
5	4.0	4.5	4.4
5	4.1	4.5	4.4
5	4.2	4.6	4.5
4	4.1	4.4	4.3
4	4.1	4.5	4.3
5	4.1	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

介護保険制度が始まり訪問介護サービスも26年を迎えます。最初はとにかく訪問サービスを利用者に喜んでもらえる事だけ考えていましたが、本当にその人らしくその人の望む生き方を考えた時、今より自立に向け自分の出来る事を1つでも多くしお互いに励まし努力する事によって変わっていくという事が分かり、サービスの内容も変化した事に喜びを感じるようになりました。

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	21.0	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.4	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.2	13
4 事業所の知名度が高いこと。		1.2	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.2	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		9.5	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	8.1	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		2.5	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.7	8
10 利用料金が適正なこと。		2.5	10
11 サービス内容が充実していること。	5	12.2	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		7.2	7
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	13.4	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	12.9	3

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
4	4.2	3.9	4.0
4	4.3	4.3	4.2
4	4.4	4.4	4.4
4	4.2	4.3	4.4
4	4.5	4.4	4.4
4	4.5	4.4	4.4
4	4.6	4.6	4.4
4	4.3	4.7	4.6
4	4.2	4.5	4.6
4	4.1	4.4	4.6
4	4.2	4.3	4.3
4	4.2	4.6	4.5
4	4.3	4.6	4.6
4	4.0	4.6	4.4
4	4.1	4.6	4.4
4	4.2	4.6	4.5
4	4.1	4.3	4.3
4	4.1	4.4	4.3
4	4.1	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.9%	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	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	16.4	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.9	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.6	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	4.3	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。		4.9	7
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。		5.6	6
11 サービス内容が充実していること。		4.9	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	11.5	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。	1	14.1	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.7	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370501047	あじさいヘルパーサービス

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2	-	4.0
4	4.3	-	4.2
4	4.4	-	4.4
3	4.2	-	4.4
4	4.5	-	4.4
4	4.5	-	4.4
4	4.6	-	4.4
4	4.3	-	4.6
4	4.2	-	4.6
4	4.1	-	4.6
4	4.2	-	4.3
4	4.2	-	4.5
3	4.3	-	4.6
3	4.0	-	4.4
3	4.1	-	4.4
4	4.2	-	4.5
4	4.1	-	4.3
3	4.1	-	4.3
4	4.1	-	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	57.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

- 1

サービスを受ける事によって生活が向上すること。
- 2

早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。
- 3

口こみで評判が良いと言われること。
- 4

事業所の知名度が高いこと。
- 5

契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 6

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

個人情報絶対に外にもらさないこと。
- 8

不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。
- 9

土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。
- 10

利用料金が適正なこと。
- 11

サービス内容が充実していること。
- 12

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

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

ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。

事業者	利用者 %	利用者 順位
3	22.0	1
	3.9	9
	4.5	8
	2.1	12
	8.9	5
	2.1	12
1	15.2	2
4	6.0	7
	0.5	14
	6.3	6
	3.4	10
	3.4	10
5	9.2	4
2	12.6	3

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370501245	ビックママ訪問介護サービス大秋

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
5	4.2	3.8	4.0
5	4.3	4.0	4.2
5	4.4	4.4	4.4
5	4.2	4.6	4.4
5	4.5	4.6	4.4
5	4.5	4.3	4.4
5	4.6	4.5	4.4
5	4.3	4.8	4.6
5	4.2	4.8	4.6
5	4.1	4.6	4.6
5	4.2	4.4	4.3
5	4.2	4.6	4.5
5	4.3	4.8	4.6
3	4.0	4.3	4.4
4	4.1	4.3	4.4
5	4.2	4.7	4.5
5	4.1	4.3	4.3
5	4.1	4.4	4.3
5	4.1	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	58.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約の際の説明は、沢山の書類を短時間で済ませないといけないので今後分かりやすく行えるように社内で協議していきたい
と思います。利用者様からの質問しやすい状況をもっと作っていききたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1	サービスを受ける事によって生活が向上すること。	18.3	1
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	2.5	12
3	口こみで評判が良いと言われること。	2.2	13
4	事業所の知名度が高いこと。	1.7	14
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	7.2	5
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	4.4	10
7	個人情報絶対に外にもらさないこと。	6.1	7
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	7.2	5
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	4.4	10
10	利用料金が適正なこと。	5.3	9
11	サービス内容が充実していること。	6.1	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。	9.4	3
13	ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	8.1	4
14	ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	16.9	2

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370501955	はないちもんめケアセンター

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
4	4.2	4.0	4.0
5	4.3	4.4	4.2
4	4.4	4.7	4.4
4	4.2	4.3	4.4
5	4.5	4.4	4.4
5	4.5	4.6	4.4
5	4.6	5.0	4.4
5	4.3	4.6	4.6
4	4.2	4.7	4.6
5	4.1	4.6	4.6
5	4.2	3.8	4.3
5	4.2	4.3	4.5
5	4.3	4.6	4.6
4	4.0	4.2	4.4
5	4.1	4.3	4.4
5	4.2	4.5	4.5
5	4.1	4.4	4.3
5	4.1	4.1	4.3
5	4.1	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

自分たちの評価と利用者様の評価の違いを知り職員の間で認識改善しています、自分たちでは気づかない点を指摘いただき、注意して改善するきっかけになった

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。

- 1

サービスを受ける事によって生活が向上すること。
- 2

早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。
- 3

口こみで評判が良いと言われること。
- 4

事業所の知名度が高いこと。
- 5

契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 6

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

個人情報絶対に外にもらさないこと。
- 8

不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。
- 9

土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。
- 10

利用料金が適正なこと。
- 11

サービス内容が充実していること。
- 12

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

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

ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。

事業者	利用者 %	利用者 順位
2	16.7	1
	4.4	7
	0.0	13
	0.0	13
	3.3	10
	3.3	10
	13.3	3
3	4.4	7
	2.8	12
	9.4	6
5	3.9	9
1	12.8	4
	10.6	5
4	15.0	2

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370502276	介護ステーション ひさご

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.4	4.2
5	4.2	4.3	4.0
5	4.3	4.5	4.2
4	4.4	4.4	4.4
5	4.2	4.2	4.4
5	4.5	4.3	4.4
5	4.5	4.2	4.4
5	4.6	4.8	4.4
5	4.3	4.4	4.6
4	4.2	4.2	4.6
4	4.1	4.1	4.6
5	4.2	3.9	4.3
5	4.2	4.2	4.5
5	4.3	4.2	4.6
5	4.0	4.3	4.4
5	4.1	4.3	4.4
5	4.2	4.4	4.5
4	4.1	4.1	4.3
5	4.1	4.3	4.3
4	4.1	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	27.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

- 1

サービスを受ける事によって生活が向上すること。
- 2

早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。
- 3

口こみで評判が良いと言われること。
- 4

事業所の知名度が高いこと。
- 5

契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 6

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

個人情報絶対に外にもらさないこと。
- 8

不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。
- 9

土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。
- 10

利用料金が適正なこと。
- 11

サービス内容が充実していること。
- 12

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

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

ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。

事業者	利用者 %	利用者 順位
1	20.7	2
2	5.2	7
	0.7	12
	0.0	13
5	0.0	13
	3.7	8
3	3.0	11
	11.9	3
	6.7	5
	3.7	8
	3.7	8
	6.7	5
	10.4	4
4	23.7	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370502482	ますこ訪問介護ステーション

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
5	4.2	5.0	4.0
5	4.3	5.0	4.2
5	4.4	4.6	4.4
5	4.2	4.5	4.4
5	4.5	4.6	4.4
5	4.5	4.6	4.4
5	4.6	4.5	4.4
5	4.3	4.5	4.6
5	4.2	4.6	4.6
5	4.1	4.7	4.6
5	4.2	4.5	4.3
5	4.2	4.8	4.5
5	4.3	4.7	4.6
5	4.0	4.8	4.4
5	4.1	4.8	4.4
5	4.2	4.8	4.5
5	4.1	4.6	4.3
5	4.1	4.7	4.3
5	4.1	4.9	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	53.6%	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	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

サービス全般で高評価を頂く一方、自己評価との差が見られた項目を重点的に改善します。特にサービス内容の説明や制度上対応できない範囲の周知、技術向上に注力します。利用者や家族に分かりやすく伝えるため、説明方法を見直し、理解度を都度確認するように致します。人材不足による対応困難という課題はありますが、ICT活用による業務効率化を進めていきます。事業所全体で継続して改善に取り組み、利用者一人ひとりの希望に寄り添った、満足度の高い介護サービスを提供してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	23.6	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	2	13.6	2
3 口コミで評判が良いと言われること。	3	1.5	11
4 事業所の知名度が高いこと。	4	1.5	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	1.0	13
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.5	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	14
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。		11.1	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.5	10
10 利用料金が適正なこと。		11.1	3
11 サービス内容が充実していること。		7.0	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.0	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.5	8
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		9.0	5

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370502649	サルバーレ 訪問介護事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
3	4.2	4.3	4.0
4	4.3	4.5	4.2
3	4.4	4.5	4.4
4	4.2	4.4	4.4
4	4.5	4.6	4.4
4	4.5	4.5	4.4
4	4.6	4.6	4.4
5	4.3	4.7	4.6
4	4.2	4.6	4.6
3	4.1	4.4	4.6
3	4.2	4.2	4.3
3	4.2	4.4	4.5
3	4.3	4.5	4.6
4	4.0	4.6	4.4
4	4.1	4.4	4.4
4	4.2	4.6	4.5
4	4.1	4.5	4.3
3	4.1	4.3	4.3
3	4.1	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

- 1

サービスを受ける事によって生活が向上すること。
- 2

早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。
- 3

口こみで評判が良いと言われること。
- 4

事業所の知名度が高いこと。
- 5

契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 6

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

個人情報絶対に外にもらさないこと。
- 8

不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。
- 9

土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。
- 10

利用料金が適正なこと。
- 11

サービス内容が充実していること。
- 12

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

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

ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。

事業者	利用者 %	利用者 順位
2	17.6	1
	10.5	4
	2.6	11
	1.5	14
	6.4	7
5	3.7	10
	1.9	12
3	5.6	8
	1.9	12
	5.6	8
	12.4	3
4	6.7	6
	7.1	5
1	16.5	2

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370503811	アイアイ訪問介護事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2	4.2
5	4.2	3.8	4.0
5	4.3	4.1	4.2
5	4.4	4.5	4.4
4	4.2	4.3	4.4
5	4.5	4.4	4.4
5	4.5	4.5	4.4
5	4.6	4.2	4.4
5	4.3	4.6	4.6
4	4.2	4.5	4.6
5	4.1	4.4	4.6
5	4.2	4.1	4.3
5	4.2	4.4	4.5
4	4.3	4.7	4.6
4	4.0	4.4	4.4
4	4.1	4.5	4.4
5	4.2	4.3	4.5
4	4.1	4.3	4.3
5	4.1	4.0	4.3
4	4.1	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	55	上記事業所の全利用者のうち、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	43	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	78.2%	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。

評価結果だけにとらわれることなく、サービスの質の向上に努め、お客様に満足していただき安心して在宅生活を営めるように取り組んで参ります。

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。	11.5	4
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	0.9	12
3	口こみ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。	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が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	4.3	10
7	個人情報絶対に外にもらさないこと。	4.9	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。	10.9	5
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	2.1	11
10	利用料金が適正なこと。	5.6	7
11	サービス内容が充実していること。	8.5	6
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	14.3	2
13	ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	11.9	3
14	ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	19.2	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370600021	中区介護保険事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
4	4.2	4.3	4.0
4	4.3	4.5	4.2
4	4.4	4.5	4.4
4	4.2	4.6	4.4
5	4.5	4.8	4.4
4	4.5	4.7	4.4
5	4.6	3.8	4.4
5	4.3	4.9	4.6
4	4.2	5.0	4.6
4	4.1	4.8	4.6
4	4.2	4.4	4.3
4	4.2	4.8	4.5
4	4.3	4.9	4.6
4	4.0	4.4	4.4
3	4.1	4.5	4.4
4	4.2	4.8	4.5
3	4.1	4.6	4.3
4	4.1	4.5	4.3
4	4.1	4.8	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	9.4%	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	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

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

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。	1	17.4	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.3	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		2.6	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。		4.6	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.2	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		10.4	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	5.5	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.4	13
10 利用料金が適正なこと。		1.7	12
11 サービス内容が充実していること。		6.1	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	11.3	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。	4	12.5	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.8	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370600773	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

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
4	4.2	4.6	4.0
4	4.3	4.7	4.2
4	4.4	4.7	4.4
4	4.2	4.7	4.4
4	4.5	4.7	4.4
4	4.5	4.5	4.4
4	4.6	5.0	4.4
3	4.3	5.0	4.6
3	4.2	5.0	4.6
3	4.1	4.7	4.6
4	4.2	4.7	4.3
3	4.2	4.8	4.5
3	4.3	4.9	4.6
4	4.0	4.8	4.4
3	4.1	4.7	4.4
3	4.2	4.8	4.5
3	4.1	4.8	4.3
4	4.1	4.6	4.3
4	4.1	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	95.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

チームケアの際、訪問介護員によるサービスレベルの差異を利用者様から指摘されるケースがありますので、研修等を通じサービスレベル向上を図ります。

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	21.9	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.8	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.7	14
4 事業所の知名度が高いこと。		2.2	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.5	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5	6.5	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	5.8	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。		10.1	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.2	11
10 利用料金が適正なこと。		3.6	10
11 サービス内容が充実していること。		6.8	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	6.5	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.9	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	16.5	2

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
4	4.2	3.9	4.0
5	4.3	4.3	4.2
5	4.4	4.4	4.4
5	4.2	4.4	4.4
5	4.5	4.2	4.4
5	4.5	4.4	4.4
4	4.6	4.3	4.4
4	4.3	4.7	4.6
4	4.2	4.7	4.6
5	4.1	4.7	4.6
4	4.2	4.2	4.3
4	4.2	4.5	4.5
5	4.3	4.6	4.6
4	4.0	4.3	4.4
4	4.1	4.3	4.4
5	4.2	4.5	4.5
4	4.1	4.3	4.3
4	4.1	4.4	4.3
5	4.1	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

お忙しい中ご回答いただき有難うございます。暖かいお言葉も頂戴し職員一同励みになります。評価ではヘルパー交代時の対応力の違いなどのご指摘がありました。職員への研修や同行を通じて、必要な知識・技術をさらに学び身に着け、サービスの平準化・質の向上に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1	サービスを受ける事によって生活が向上すること。	17.1	2
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	5.4	10
3	口こみで評判が良いと言われること。	0.0	13
4	事業所の知名度が高いこと。	0.0	13
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	1.7	12
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	7.0	6
7	個人情報絶対に外にもらさないこと。	6.4	8
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	7.4	5
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	5.7	9
10	利用料金が適正なこと。	3.7	11
11	サービス内容が充実していること。	7.0	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。	8.4	4
13	ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	10.7	3
14	ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	19.7	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370602522	ライフサポート エデン

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
4	4.2	3.0	4.0
4	4.3	4.0	4.2
4	4.4	4.5	4.4
4	4.2	4.2	4.4
5	4.5	3.2	4.4
5	4.5	4.0	4.4
5	4.6	4.3	4.4
5	4.3	4.5	4.6
5	4.2	4.0	4.6
4	4.1	3.8	4.6
3	4.2	3.8	4.3
4	4.2	3.8	4.5
4	4.3	4.2	4.6
4	4.0	3.8	4.4
4	4.1	4.0	4.4
4	4.2	3.3	4.5
4	4.1	3.5	4.3
4	4.1	3.3	4.3
4	4.1	3.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	71.4%	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。

普段から心がけてきた一つ一つが平均値を微妙に下回っていることにショックを受けました。これよりはヘルパーの皆さんと共に、初心に戻って質の向上に努めてゆきたいと思います。又ご利用者様にもこれまで以上に、ご意見を頂く機会を作っていきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	5	1.7	9
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ること。		8.3	5
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。		5.0	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が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		23.3	2
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	11.7	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。	2	13.3	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		25.0	1
10 利用料金が適正なこと。		0.0	10
11 サービス内容が充実していること。		0.0	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。	1	0.0	10
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		3.3	8
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	8.3	5

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370602803	ケアコール金山

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2	4.2
3	4.2	3.9	4.0
3	4.3	4.3	4.2
4	4.4	4.1	4.4
3	4.2	4.1	4.4
4	4.5	4.5	4.4
4	4.5	4.0	4.4
3	4.6	4.4	4.4
4	4.3	4.4	4.6
3	4.2	4.5	4.6
3	4.1	4.2	4.6
3	4.2	4.0	4.3
4	4.2	4.0	4.5
3	4.3	4.2	4.6
3	4.0	4.1	4.4
4	4.1	4.1	4.4
3	4.2	4.1	4.5
3	4.1	4.0	4.3
3	4.1	4.1	4.3
3	4.1	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	80.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	92.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

事業所評価よりは高い評価をいただきましたことには、ほっとしております。ケアマネとの連携をしっかりと取っていたつもりでしたが、努力が必要なんだと感じております。保険情報に関しては介護保険、障害福祉サービスについては説明をしています。健康保険組合等の説明の実施に関しては努力をしています。たくさんの利用者様に協力をいただいたことに感謝しており、自由記入欄に記載されている件に関しては、現在進行形にて一つ一つ解決を図ってまいります。今後ともご指導をよろしくお願いいたします。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		7.5	6
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		8.7	5
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.2	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.2	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.9	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.9	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。		10.4	2
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.8	9
10 利用料金が適正なこと。	4	6.7	7
11 サービス内容が充実していること。	3	9.0	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	6.7	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。	2	9.6	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.5	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370700011	昭和区介護保険事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.7	4.2
4	4.2	4.4	4.0
4	4.3	4.5	4.2
4	4.4	4.8	4.4
4	4.2	4.5	4.4
4	4.5	4.6	4.4
4	4.5	4.3	4.4
5	4.6	4.3	4.4
4	4.3	4.8	4.6
4	4.2	4.9	4.6
5	4.1	4.9	4.6
4	4.2	4.2	4.3
4	4.2	4.7	4.5
4	4.3	4.8	4.6
4	4.0	4.5	4.4
4	4.1	4.4	4.4
4	4.2	4.6	4.5
4	4.1	4.5	4.3
4	4.1	4.4	4.3
4	4.1	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	22.9%	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	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回ご回答いただいた中で、特に事故対応についての評価が低い結果となりました。事業所として迅速に対応していたつもりではありましたが、今後はもっと的確にスピードアップし対応していきたいと思います。介護サービス事業者として満足いただけるサービスを提供できるように、知識、技術の向上を目指してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	22.2	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.6	13
3 口コミで評判が良いと言われること。	3	1.3	14
4 事業所の知名度が高いこと。		4.7	9
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.0	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が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.1	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.1	10
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.0	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.5	12
10 利用料金が適正なこと。		5.9	6
11 サービス内容が充実していること。	5	6.3	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	9.1	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		11.3	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.1	2

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	3.8	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	4.0	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	3.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.4	3.7	4.4
問5	訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	3	4.2	4.2	4.4
問6	ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.5	3.8	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.5	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、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.6	4.0	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.8	4.6
問10	ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	3	4.2	4.8	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.8	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	3	4.2	4.2	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	3	4.2	4.4	4.5
問14	ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	3	4.3	4.6	4.6
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	4.0	4.6	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	4.6	4.4
問17	サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	3	4.2	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.4	4.3
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	4.2	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.1	4.8	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	83.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	33.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回は皆様より貴重なご意見を頂き、誠にありがとうございました。契約時・個人情報等のご説明、苦情対応について、この結果を真摯に受け止め、より丁寧で分かりやすい説明を心掛け改善に取り組んでいきたいと思ひます。また、今後とも利用者様一人ひとりに寄り添い質の高いケアを提供できるよう、研修などを見直し、サービスの向上に職員一同取り組んでまいります。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	16.1	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		4.8	7
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.2	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5	16.1	2
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	12
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		1.6	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		8.1	5
10 利用料金が適正なこと。		1.6	10
11 サービス内容が充実していること。	4	8.1	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	3.2	8
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		16.1	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.0	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
3	4.2	3.8	4.0
4	4.3	4.0	4.2
4	4.4	4.5	4.4
4	4.2	4.3	4.4
5	4.5	4.3	4.4
4	4.5	4.7	4.4
5	4.6	3.7	4.4
4	4.3	4.8	4.6
4	4.2	4.4	4.6
4	4.1	4.6	4.6
4	4.2	4.1	4.3
3	4.2	4.2	4.5
4	4.3	4.6	4.6
4	4.0	4.4	4.4
4	4.1	3.7	4.4
4	4.2	3.9	4.5
3	4.1	3.5	4.3
3	4.1	3.5	4.3
4	4.1	4.0	4.4

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	15.0%	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	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。

「体調に沿った心くばりをしてくれる。」「仕事熱心で、長年培ってきた経験により思慮深く接してくれる。」などスタッフのサービスに満足・信頼のお声をいただいていることは、大変励みになります。また、ヘルパーが時間に余裕を持って訪問することや、言葉遣いや身だしなみ、優しく丁寧に接することなどに高い評価をいただき、ありがとうございます。個人情報の取り扱い、苦情受付の窓口などに関してはわかりやすい説明を心掛けておりますが、利用者様のお気持ちにお応えできるよう、さらに細かな対応を心掛けてまいります。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	19.2	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.9	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	4.7	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.6	7
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	7.0	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		10.3	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.3	11
10 利用料金が適正なこと。		5.2	8
11 サービス内容が充実していること。		4.7	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。	3	11.3	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		10.8	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	16.9	2

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370700359	ヘルパーステーションかわな

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
4	4.2	3.7	4.0
4	4.3	4.3	4.2
4	4.4	4.4	4.4
4	4.2	4.5	4.4
5	4.5	4.7	4.4
4	4.5	4.3	4.4
4	4.6	4.5	4.4
4	4.3	4.8	4.6
4	4.2	4.7	4.6
4	4.1	4.7	4.6
4	4.2	4.3	4.3
4	4.2	4.5	4.5
4	4.3	4.6	4.6
3	4.0	4.3	4.4
4	4.1	4.4	4.4
4	4.2	4.7	4.5
4	4.1	4.4	4.3
4	4.1	4.3	4.3
4	4.1	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	68.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

苦情受付窓口について分かりやすい説明があったかの回答で当事業所の評価が低かったので、今後、契約時においての苦情時についての説明には少し時間をかけこれまで以上にわかりやすい説明を心掛けていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	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	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.4	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		0.4	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.7	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5	6.0	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.7	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.7	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.5	11
10 利用料金が適正なこと。		3.5	10
11 サービス内容が充実していること。		11.6	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	14.0	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	6.7	7
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	17.2	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370701183	訪問介護事業所 さつき

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
5	4.2	3.5	4.0
5	4.3	4.3	4.2
4	4.4	4.3	4.4
5	4.2	4.3	4.4
4	4.5	4.7	4.4
4	4.5	4.1	4.4
*	4.6	*	4.4
4	4.3	4.4	4.6
4	4.2	4.6	4.6
4	4.1	4.6	4.6
4	4.2	4.4	4.3
4	4.2	4.6	4.5
4	4.3	4.6	4.6
4	4.0	4.1	4.4
4	4.1	4.0	4.4
4	4.2	4.5	4.5
4	4.1	4.5	4.3
4	4.1	4.4	4.3
4	4.1	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	13	上記事業所の全利用者のうち、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	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	61.5%	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。

住み慣れた家での生活を維持できるように支援していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		11.7	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	9.2	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		9.2	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	12.5	3
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.8	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.0	10
10 利用料金が適正なこと。	5	6.7	8
11 サービス内容が充実していること。		1.7	11
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	13.3	2
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		9.2	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	15.8	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370800019	瑞穂区介護保険事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
5	4.2	4.3	4.0
5	4.3	4.6	4.2
4	4.4	4.6	4.4
4	4.2	4.4	4.4
4	4.5	4.2	4.4
4	4.5	4.3	4.4
4	4.6	4.3	4.4
4	4.3	4.9	4.6
4	4.2	4.9	4.6
4	4.1	4.7	4.6
5	4.2	4.4	4.3
4	4.2	4.6	4.5
4	4.3	4.7	4.6
5	4.0	4.7	4.4
4	4.1	4.3	4.4
4	4.2	4.6	4.5
4	4.1	4.4	4.3
4	4.1	4.3	4.3
4	4.1	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	15.5%	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	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の評価ではよい評価をいただきありがとうございます。「ヘルパー業務について」や「自立支援の考え方に基づいたサービス提供」の項目について、今一度質の向上に努め、今後もお客様の満足度や笑顔に繋がるサービスができるよう心がけていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1	サービスを受ける事によって生活が向上すること。	19.2	1
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	2.1	12
3	口こみで評判が良いと言われること。	0.8	13
4	事業所の知名度が高いこと。	0.8	13
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	9.6	4
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	7.5	6
7	個人情報絶対に外にもらさないこと。	5.2	7
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5.2	7
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	5.2	7
10	利用料金が適正なこと。	2.3	11
11	サービス内容が充実していること。	5.2	7
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	10.1	3
13	ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	9.4	5
14	ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	17.4	2

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370800688	おたすけ家族

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	4.4	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.4	5.0	4.4
問5	訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.4	4.4
問6	ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.5	4.2	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.5	4.3	4.4
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.6	5.0	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	4.5	4.6
問10	ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.2	4.7	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	5	4.2	3.8	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	5	4.2	4.3	4.5
問14	ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	4.4	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問17	サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.2	4.3	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.1	4.3
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	4.3
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	4.1	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	47.6%	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	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

スタッフの明るい対応、傾聴姿勢、時間厳守について高い評価をいただいております。信頼関係が構築できている点は今後も継続していきます。笑顔や言葉がけが精神的支援につながっている点も評価できます。限られた時間内でより多くの支援を求める声があることから、利用者様と優先順位を相談しながら効率的なサービス計画を立案します。介護保険制度の範囲について誤解も見受けられるため、できることとできないことを明確に説明し、代替案の提示を行います。聴力や発語に配慮が必要な方など、個別の状況に応じたコミュニケーションを工夫し、安心してサービスを受けていただける環境を整えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	25.8	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.2	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		9.3	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	4	4.9	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		12.0	3
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.9	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.6	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。		1.8	12
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	4.4	8
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	11.6	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	15.1	2

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]

※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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
3	4.2	-	4.0
4	4.3	-	4.2
4	4.4	-	4.4
4	4.2	-	4.4
5	4.5	-	4.4
4	4.5	-	4.4
4	4.6	-	4.4
4	4.3	-	4.6
5	4.2	-	4.6
3	4.1	-	4.6
4	4.2	-	4.3
4	4.2	-	4.5
5	4.3	-	4.6
5	4.0	-	4.4
4	4.1	-	4.4
4	4.2	-	4.5
4	4.1	-	4.3
4	4.1	-	4.3
4	4.1	-	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	23.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

- 1

サービスを受ける事によって生活が向上すること。
- 2

早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。
- 3

口こみで評判が良いと言われること。
- 4

事業所の知名度が高いこと。
- 5

契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 6

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

個人情報絶対に外にもらさないこと。
- 8

不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。
- 9

土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。
- 10

利用料金が適正なこと。
- 11

サービス内容が充実していること。
- 12

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

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

ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。

事業者	利用者 %	利用者 順位
2	29.2	1
	2.8	10
	0.0	13
	0.0	13
	4.5	8
	3.3	9
1	5.6	7
4	10.6	4
	1.7	12
	2.2	11
5	11.7	3
	7.2	6
	7.8	5
3	13.4	2

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370802353	ライフアップ訪問介護センター

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	3.9	4.2
4	4.2	3.6	4.0
4	4.3	4.0	4.2
5	4.4	4.7	4.4
3	4.2	4.7	4.4
5	4.5	4.4	4.4
5	4.5	4.5	4.4
5	4.6	4.6	4.4
4	4.3	4.5	4.6
4	4.2	4.8	4.6
5	4.1	4.6	4.6
4	4.2	4.7	4.3
5	4.2	4.8	4.5
3	4.3	4.7	4.6
5	4.0	4.7	4.4
5	4.1	4.7	4.4
4	4.2	4.6	4.5
4	4.1	4.6	4.3
5	4.1	4.6	4.3
5	4.1	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	75.0%	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。

ご契約時の説明の際に、項目に合わせてゆっくりと説明することを心掛け、最後にご不明点を聞く際に、実際の項目ごとに確認していく。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	18.5	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		4.5	7
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.0	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		1.0	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.5	10
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	4.5	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.5	6
10 利用料金が適正なこと。		1.0	11
11 サービス内容が充実していること。		7.0	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	10.5	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	11.5	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	27.5	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370802460	ヘルパーステーションみずほの花

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
5	4.2	4.8	4.0
5	4.3	4.9	4.2
5	4.4	4.6	4.4
5	4.2	4.9	4.4
5	4.5	4.8	4.4
5	4.5	4.9	4.4
5	4.6	5.0	4.4
5	4.3	4.9	4.6
5	4.2	4.8	4.6
5	4.1	4.9	4.6
5	4.2	4.5	4.3
5	4.2	4.7	4.5
5	4.3	4.9	4.6
5	4.0	4.8	4.4
5	4.1	4.7	4.4
5	4.2	4.8	4.5
5	4.1	4.8	4.3
5	4.1	4.8	4.3
5	4.1	4.8	4.4

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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	106.7%	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。

評価を確認し比較的に良かったとは思いますが、ご利用者様から文章で頂いた事項が重要になってくると思います。弊社は、契約時にご利用者様へ納得のいく説明が出来る事が今後の課題に上がりました。十人十色のご利用者様に同じように接するのではなく、それぞれに対応した説明の仕方が必要になってきます。ご利用者様に寄り添ったサービスを心掛けてはいますが、同じ内容の事を違うご利用者様に行った時の受け方の違いも出てくるので、その都度対応の仕方を考えていくことが必要になってきます。今後もご利用者様の心の笑顔が確認できるようなサービスを心掛けて行っていきます。

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。	1	22.6	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	7.1	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が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		9.6	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		11.3	3
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	7.5	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.5	11
10 利用料金が適正なこと。	5	5.0	9
11 サービス内容が充実していること。		10.0	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		7.1	7
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.6	10
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	12.6	2

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0900200	ハッピー道子介護サービス

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
5	4.2	4.4	4.0
5	4.3	4.4	4.2
5	4.4	4.9	4.4
5	4.2	4.6	4.4
5	4.5	4.7	4.4
5	4.5	4.7	4.4
*	4.6	*	4.4
5	4.3	4.9	4.6
5	4.2	4.9	4.6
5	4.1	4.9	4.6
5	4.2	4.6	4.3
5	4.2	4.9	4.5
5	4.3	5.0	4.6
5	4.0	4.7	4.4
5	4.1	4.6	4.4
5	4.2	4.8	4.5
5	4.1	4.7	4.3
5	4.1	4.6	4.3
5	4.1	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	40	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	61.5%	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	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

研修、社内教育を引き続き行い利用者様の生活が向上するよう、専門知識や接遇マナーの確認、徹底に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	19.5	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.7	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.9	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	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。		5.7	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.2	11
10 利用料金が適正なこと。		7.4	6
11 サービス内容が充実していること。		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。	3	9.1	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	13.6	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	18.0	2

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370900124	みなと医療生活協同組合 ヘルパーステーションひだまり

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.4	4.2
4	4.2	4.2	4.0
4	4.3	4.4	4.2
4	4.4	4.8	4.4
3	4.2	4.6	4.4
4	4.5	4.6	4.4
4	4.5	4.8	4.4
4	4.6	5.0	4.4
5	4.3	4.9	4.6
4	4.2	4.8	4.6
3	4.1	4.8	4.6
3	4.2	4.5	4.3
4	4.2	4.7	4.5
4	4.3	4.7	4.6
4	4.0	4.6	4.4
3	4.1	4.6	4.4
4	4.2	4.4	4.5
4	4.1	4.2	4.3
4	4.1	4.3	4.3
3	4.1	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	15.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

皆様、貴重なご意見ありがとうございました。提供サービスにおいて高い評価をいただけたこと、職員一同 嬉しく思っております。皆様が楽しみのされている時間をこれからも継続しつつ、より満足感を感じていただけるよう努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		19.3	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		1.8	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.8	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.6	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	6.6	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	9.6	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.5	12
10 利用料金が適正なこと。		3.8	9
11 サービス内容が充実していること。		6.1	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	10.9	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	14.7	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.2	2

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2370901577	ハッピー道子介護サービス

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
5	4.2	4.5	4.0
5	4.3	4.5	4.2
5	4.4	4.6	4.4
5	4.2	4.7	4.4
5	4.5	4.8	4.4
5	4.5	4.8	4.4
*	4.6	*	4.4
5	4.3	4.8	4.6
5	4.2	4.8	4.6
5	4.1	4.8	4.6
5	4.2	4.7	4.3
5	4.2	4.9	4.5
5	4.3	4.9	4.6
5	4.0	4.8	4.4
5	4.1	4.9	4.4
5	4.2	4.8	4.5
5	4.1	4.7	4.3
5	4.1	4.7	4.3
5	4.1	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	40	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	61.5%	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	38	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	95.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

研修、社内教育を引き続き行い利用者様の生活が向上するよう、専門知識や接遇マナーの確認、徹底に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	13.4	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.6	10
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。		2.0	12
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.2	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	6.1	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.7	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.0	9
10 利用料金が適正なこと。		7.1	6
11 サービス内容が充実していること。		4.1	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	14.4	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	15.0	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	22.6	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371000056	中川区介護保険事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2	4.2
5	4.2	3.8	4.0
5	4.3	3.9	4.2
5	4.4	4.1	4.4
4	4.2	4.1	4.4
4	4.5	4.2	4.4
4	4.5	4.3	4.4
4	4.6	3.8	4.4
4	4.3	4.4	4.6
4	4.2	4.5	4.6
4	4.1	4.3	4.6
4	4.2	3.9	4.3
4	4.2	4.4	4.5
4	4.3	4.6	4.6
4	4.0	4.4	4.4
3	4.1	4.1	4.4
4	4.2	4.3	4.5
4	4.1	4.1	4.3
4	4.1	3.8	4.3
4	4.1	4.1	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	21.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	56.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

共通設問の評価が低くなっています。契約時に行っていますが、今後は随時説明を行うことを事業所として努めてまいります。自由記載では、ヘルパーの対応が事務的ではなく気持ちよく過ごせるよう配慮して下さり身のお世話だけではなく会話を楽しんでいると介護者様よりお褒めのお言葉をいただきました。今後もお客様のお気持ち添えるよう努力してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	17.2	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.6	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.2	14
4 事業所の知名度が高いこと。		2.0	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。		7.4	4
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.4	4
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	7.4	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。		8.6	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.7	11
10 利用料金が適正なこと。		6.1	7
11 サービス内容が充実していること。		6.1	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	4.1	10
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	6.1	7
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	20.9	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371000643	訪問介護センター共愛

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2	4.2
5	4.2	3.9	4.0
5	4.3	4.0	4.2
5	4.4	4.8	4.4
5	4.2	4.6	4.4
5	4.5	4.7	4.4
5	4.5	4.6	4.4
5	4.6	4.9	4.4
5	4.3	4.9	4.6
5	4.2	4.8	4.6
5	4.1	4.7	4.6
5	4.2	4.5	4.3
5	4.2	4.5	4.5
5	4.3	4.7	4.6
5	4.0	4.6	4.4
5	4.1	4.5	4.4
5	4.2	4.5	4.5
5	4.1	4.5	4.3
5	4.1	4.2	4.3
5	4.1	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	85.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ヘルパーは利用者様と1対1での空間での中、ぶっきらぼうな態度や言葉使いが乱暴にならない様、親切で丁寧な言葉使いをするように心がけるよう、いつも意識して対応する。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	4	8.4	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.9	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		2.8	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。		3.9	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	3	12.0	3
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.5	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	12.5	2
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.4	9
10 利用料金が適正なこと。		4.2	10
11 サービス内容が充実していること。		8.1	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.1	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	7.0	8
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.3	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
5	4.2	4.2	4.0
5	4.3	4.3	4.2
5	4.4	4.4	4.4
5	4.2	4.4	4.4
5	4.5	4.4	4.4
5	4.5	4.3	4.4
5	4.6	4.5	4.4
5	4.3	4.6	4.6
5	4.2	4.5	4.6
5	4.1	4.6	4.6
5	4.2	4.1	4.3
5	4.2	4.4	4.5
5	4.3	4.5	4.6
5	4.0	4.4	4.4
5	4.1	4.4	4.4
5	4.2	4.2	4.5
5	4.1	4.1	4.3
5	4.1	4.2	4.3
5	4.1	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

契約の際に行う説明についての点数が低く、特に、苦情受付窓口の説明についての点数が低かったため、説明を行う際は、分かりやすい言葉を用いて説明をするように徹底していく。また、 サービスを提供する上で重要だと思うものが事業所と違っていたため、ユーザー順位の高いものについても意識を高めるように努めていく。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	13.8	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	2	2.5	12
3 口コミで評判が良いと言われること。	3	0.3	14
4 事業所の知名度が高いこと。	4	2.5	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	6.1	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.8	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		11.0	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。		3.0	11
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.4	10
10 利用料金が適正なこと。		6.1	6
11 サービス内容が充実していること。		5.8	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.8	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		15.2	1
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		14.6	2

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371002219	ミサキ訪問介護センター

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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？

2	4.2	-	4.2
2	4.2	-	4.0
3	4.3	-	4.2
5	4.4	-	4.4
5	4.2	-	4.4
5	4.5	-	4.4
3	4.5	-	4.4
5	4.6	-	4.4
5	4.3	-	4.6
3	4.2	-	4.6
2	4.1	-	4.6
2	4.2	-	4.3
3	4.2	-	4.5
3	4.3	-	4.6
3	4.0	-	4.4
3	4.1	-	4.4
4	4.2	-	4.5
3	4.1	-	4.3
3	4.1	-	4.3
5	4.1	-	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	20.8%	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	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

- 1

サービスを受ける事によって生活が向上すること。
- 2

早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。
- 3

口こみで評判が良いと言われること。
- 4

事業所の知名度が高いこと。
- 5

契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 6

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

個人情報絶対に外にもらさないこと。
- 8

不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。
- 9

土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。
- 10

利用料金が適正なこと。
- 11

サービス内容が充実していること。
- 12

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

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

ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。

事業者	利用者 %	利用者 順位
3	12.8	3
	15.4	2
	0.0	13
	0.0	13
4	5.1	8
	3.8	11
2	6.4	5
	5.1	8
	12.8	3
1	6.4	5
	3.8	11
	6.4	5
	5.1	8
5	16.7	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371003464	ヘルパーセンターなでしこ

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
4	4.2	3.8	4.0
4	4.3	4.0	4.2
4	4.4	4.7	4.4
4	4.2	4.6	4.4
4	4.5	4.8	4.4
4	4.5	4.8	4.4
*	4.6	*	4.4
3	4.3	4.7	4.6
4	4.2	4.6	4.6
3	4.1	4.6	4.6
4	4.2	4.4	4.3
4	4.2	4.5	4.5
3	4.3	4.6	4.6
4	4.0	4.5	4.4
4	4.1	4.4	4.4
4	4.2	4.5	4.5
4	4.1	4.5	4.3
4	4.1	4.4	4.3
4	4.1	4.5	4.4

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	69.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	56.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者様及びご家族様の評価として、苦情相談窓口についての分かりやすい説明や、個人情報、サービス提供責任者が必要に応じて利用者様やご家族様の意見を伺っているか、利用者様の生活環境や心身の状況の変化に応じて定期的に計画が見直されているか等の点について、概ね低い評価を頂いていることを知ることができました。今後、スタッフ会議等で改善ができる部分においては対策をして参りたいと思います。また、事業者と利用者様との意識の差として、概ね差は感じませんでしたが、サービスの内容が充実していることやケアマネジャーと十分な連携がとれていることが重要度が高いことも知ることができ、今後に生かしていきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	20.9	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		4.9	9
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.3	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	4	3.6	11
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1	6.7	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.7	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.4	10
10 利用料金が適正なこと。		3.6	11
11 サービス内容が充実していること。		14.7	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。		7.1	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	8.9	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	13.3	3

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371003571	ヘルパースペース導夢

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	3.9	4.2
4	4.2	3.2	4.0
4	4.3	3.3	4.2
4	4.4	4.3	4.4
4	4.2	4.2	4.4
4	4.5	4.6	4.4
5	4.5	4.4	4.4
5	4.6	4.4	4.4
4	4.3	4.7	4.6
4	4.2	4.6	4.6
4	4.1	4.5	4.6
4	4.2	4.2	4.3
4	4.2	4.5	4.5
4	4.3	4.5	4.6
4	4.0	4.4	4.4
4	4.1	4.4	4.4
4	4.2	4.4	4.5
4	4.1	4.2	4.3
4	4.1	4.2	4.3
4	4.1	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	57.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

全体で自己評価より高い評価を頂きましたが、苦情相談窓口や個人情報等に関しては十分な理解が得られていないと感じました。契約時は書類の記載が多くいろんなこととお話するので、記憶に残りにくいのではないかと思います。別紙等も持参して説明はしておりますが、今後も繰り返しの説明が必要だと思っております。ヘルパーに関してはお褒めの言葉をいただき、スタッフ・ヘルパーともに今後の励みになります。改善できる部分、要望につきましてはできる事から対応し、今後も皆様が安心してサービスを受けられるよう、生活がより向上できますよう努めてまいります。お忙しい中、ご協力いただきましてありがとうございます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	13.4	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.3	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.3	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.7	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.9	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.2	9
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		7.5	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		10.8	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.6	11
10 利用料金が適正なこと。		4.9	7
11 サービス内容が充実していること。	5	4.9	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	13.1	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	10.8	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.6	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371004272	ヘルパーステーション ひなた

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	3.7	4.2
3	4.2	3.6	4.0
3	4.3	3.9	4.2
3	4.4	4.6	4.4
4	4.2	4.1	4.4
4	4.5	4.0	4.4
4	4.5	4.2	4.4
4	4.6	4.5	4.4
4	4.3	4.9	4.6
4	4.2	4.6	4.6
4	4.1	4.8	4.6
4	4.2	4.4	4.3
4	4.2	4.5	4.5
4	4.3	4.8	4.6
3	4.0	4.3	4.4
3	4.1	4.5	4.4
4	4.2	4.8	4.5
3	4.1	3.9	4.3
4	4.1	4.2	4.3
3	4.1	4.1	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	34.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約時の説明(重要事項説明、苦情対応、個人情報についてなど)が、しっかり分かりやすくされなかったとの意見が多数あったため、もう少し分かりやすい言葉で説明が出来るよう心がけます。また、こちら側が一方向的に説明するのでは無く、適宜分からないことなどが無いかを確認しながら、その都度説明をしていくようにします。サービス提供責任者が定期的に訪問して、援助時のヘルパーの様子や本人・ご家族の意見を聞き、改善すべき事は随時改善をしていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	10.9	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		4.2	10
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.4	13
4 事業所の知名度が高いこと。		4.8	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。	5	4.2	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.8	8
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.5	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		3.0	12
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.8	14
10 利用料金が適正なこと。		7.3	6
11 サービス内容が充実していること。		9.1	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	12.7	2
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	10.3	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.8	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371004280	オリーブの森 訪問介護

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
4	4.2	4.5	4.0
4	4.3	4.5	4.2
3	4.4	4.0	4.4
4	4.2	3.8	4.4
3	4.5	4.0	4.4
4	4.5	3.9	4.4
*	4.6	*	4.4
3	4.3	4.0	4.6
4	4.2	4.2	4.6
4	4.1	3.8	4.6
3	4.2	3.6	4.3
3	4.2	3.8	4.5
4	4.3	4.0	4.6
4	4.0	4.0	4.4
3	4.1	3.8	4.4
3	4.2	3.8	4.5
4	4.1	3.8	4.3
3	4.1	3.8	4.3
3	4.1	3.9	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

行政指導に基づいた運営は勿論、ご利用者様お一人お一人にあった対応を行い安心してご自宅での生活が継続できるように事業所運営をしていきます。

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。		19.4	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		8.5	4
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.8	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.6	13
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.3	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.6	10
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	7.9	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.1	8
10 利用料金が適正なこと。	3	1.8	11
11 サービス内容が充実していること。	1	12.1	3
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	6.7	7
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.8	9
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	19.4	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371100013	港区介護保険事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2	4.2
4	4.2	3.7	4.0
4	4.3	4.2	4.2
5	4.4	4.5	4.4
4	4.2	4.2	4.4
4	4.5	4.4	4.4
5	4.5	4.6	4.4
5	4.6	3.3	4.4
5	4.3	4.7	4.6
5	4.2	4.6	4.6
5	4.1	4.6	4.6
5	4.2	4.1	4.3
5	4.2	4.5	4.5
5	4.3	4.6	4.6
5	4.0	4.6	4.4
5	4.1	4.3	4.4
4	4.2	4.3	4.5
4	4.1	4.2	4.3
4	4.1	4.2	4.3
5	4.1	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	20.3%	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	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	92.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の評価では多くの項目とヘルパーに対して高評価をいただきましたことは職員一同の励みとなりました。アンケートを通して頂戴したご意見について、支援に係る内容や細かな変更はご利用者様とご家族様に確認しながらより丁寧なご説明が必要であることを再認識させていただきました。また、介護計画とサービス内容について、自立支援、在宅意欲が向上するものになっているか、意向に沿っているものかを確認しながらご説明をさせていただくことで、安心してサービスをご利用いただけるように致します。意識の差についても、ご利用者様が重要だと思われる点をスタッフとも共有し、事業所全体でしっかり取り組んでまいります。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	10.4	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.9	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.9	13
4 事業所の知名度が高いこと。		4.4	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。		8.5	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.0	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	5.9	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	5.6	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.2	12
10 利用料金が適正なこと。		2.6	11
11 サービス内容が充実していること。		9.3	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.6	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	14.1	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	20.7	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371101656	訪問介護ステーション南陽

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	3.6	4.2
4	4.2	3.2	4.0
5	4.3	3.6	4.2
4	4.4	4.0	4.4
5	4.2	3.8	4.4
5	4.5	3.9	4.4
5	4.5	4.3	4.4
5	4.6	3.9	4.4
5	4.3	4.3	4.6
5	4.2	4.1	4.6
4	4.1	4.1	4.6
4	4.2	3.7	4.3
5	4.2	4.1	4.5
4	4.3	4.2	4.6
5	4.0	3.8	4.4
4	4.1	3.8	4.4
5	4.2	4.1	4.5
5	4.1	3.9	4.3
4	4.1	3.7	4.3
4	4.1	3.9	4.4

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.5%	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	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

当事業所の自己評価91点に対しユーザー評価77.8点と乖離の差が大きい項目は問3、問5、問6、問8、問15、問18が上位となっています。それぞれの評価項目はご家族やご本人との契約時にサ責が分かりやすくご説明が出来ているかによる結果と捉えます。訪問介護が介護サービスを使う方の入り口となるケースが多く、介護保険の制度上のケアについても、出来る事、出来ない事のご説明も契約時にお伝えしていくことが先々のトラブル回避やヘルパーとの信頼関係にも大切な業務と考えます。自由記載欄では、お褒めの言葉や今後の訪問介護への期待のお言葉もあり真摯に受け止めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	10.9	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.8	10
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.0	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		1.3	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		10.9	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.5	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.8	10
10 利用料金が適正なこと。		5.4	7
11 サービス内容が充実していること。	3	4.2	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	13.4	2
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	12.6	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.3	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371102985	訪問介護ステーション小碓

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	*	4.2
5	4.2	*	4.0
5	4.3	*	4.2
5	4.4	*	4.4
5	4.2	*	4.4
5	4.5	*	4.4
5	4.5	*	4.4
5	4.6	*	4.4
5	4.3	*	4.6
5	4.2	*	4.6
5	4.1	*	4.6
5	4.2	*	4.3
5	4.2	*	4.5
5	4.3	*	4.6
5	4.0	*	4.4
5	4.1	*	4.4
5	4.2	*	4.5
5	4.1	*	4.3
5	4.1	*	4.3
5	4.1	*	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	13	上記事業所の全利用者のうち、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	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数を表します。
評価票の回収率	0.0%	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。

在宅サービスはまだ経験が浅くご不明な点が多いなどご迷惑をお掛けしていますがひとつずつ修正し誠実に対応致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

- 1

サービスを受ける事によって生活が向上すること。
- 2

早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。
- 3

口こみで評判が良いと言われること。
- 4

事業所の知名度が高いこと。
- 5

契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 6

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

個人情報絶対に外にもらさないこと。
- 8

不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。
- 9

土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。
- 10

利用料金が適正なこと。
- 11

サービス内容が充実していること。
- 12

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

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

ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。

事業者	利用者%	利用者順位
1	*	*
2	*	*
3	*	*
4	*	*
5	*	*
	*	*
	*	*
	*	*
	*	*
	*	*
	*	*
	*	*
	*	*
	*	*

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371200060	南区介護保険事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.7	4.2
5	4.2	4.7	4.0
5	4.3	4.7	4.2
5	4.4	4.4	4.4
4	4.2	4.7	4.4
5	4.5	4.9	4.4
5	4.5	4.7	4.4
5	4.6	5.0	4.4
5	4.3	5.0	4.6
4	4.2	4.9	4.6
4	4.1	4.9	4.6
5	4.2	4.4	4.3
4	4.2	4.8	4.5
5	4.3	4.8	4.6
5	4.0	4.9	4.4
5	4.1	4.7	4.4
5	4.2	4.9	4.5
4	4.1	4.7	4.3
4	4.1	4.9	4.3
4	4.1	4.9	4.4

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	16.9%	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	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見、あたたかいお言葉を賜り、誠にありがとうございます。
訪問介護員の思い込みで判断せず、日々利用者に添った対応を心がけて、お客様の生活が維持できるよう支援していきたいと思ひます。
今後も関係者、ケアマネジャーとの連携をとりながら、お客様の個別性、自立性を尊重し信頼される事業所を目指してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	14.9	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.3	14
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.8	13
4 事業所の知名度が高いこと。		2.1	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。	5	2.4	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.7	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.1	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.9	6
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。		3.7	8
11 サービス内容が充実していること。	4	6.9	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.7	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	17.6	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.7	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371200359	名南ヘルパーステーションきずな

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
3	4.2	3.7	4.0
3	4.3	4.1	4.2
3	4.4	4.4	4.4
3	4.2	4.0	4.4
3	4.5	4.0	4.4
3	4.5	4.2	4.4
4	4.6	4.0	4.4
2	4.3	4.3	4.6
3	4.2	4.3	4.6
4	4.1	4.5	4.6
4	4.2	4.0	4.3
4	4.2	4.2	4.5
4	4.3	4.2	4.6
3	4.0	4.2	4.4
3	4.1	4.0	4.4
3	4.2	4.4	4.5
3	4.1	4.0	4.3
4	4.1	4.2	4.3
3	4.1	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見どうもありがとうございました。アンケートをお渡しするのが遅くなってしまった利用者様は大変申し訳ございませんでした。事業所の都合でヘルパーの交代がありご迷惑御心配をおかけしてしまい申し訳ございません。どのヘルパーが対応してもできる限り同じサービスが提供できるよう教育・学習・情報共有に努めていきます。皆様の意見を基により一層質の高い介護を提供できるよう努力していきます。

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	17.1	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		5.0	10
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.4	13
4 事業所の知名度が高いこと。		1.4	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.1	12
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.4	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.1	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	6.1	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.1	7
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。		3.9	11
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	9.6	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	9.3	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.6	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371200854	訪問介護センター桃太郎

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
4	4.2	4.0	4.0
4	4.3	4.4	4.2
4	4.4	4.3	4.4
3	4.2	4.3	4.4
5	4.5	4.6	4.4
5	4.5	4.4	4.4
4	4.6	4.4	4.4
4	4.3	4.8	4.6
3	4.2	4.5	4.6
4	4.1	4.6	4.6
4	4.2	4.2	4.3
4	4.2	4.5	4.5
4	4.3	4.6	4.6
3	4.0	4.3	4.4
3	4.1	4.5	4.4
3	4.2	4.3	4.5
3	4.1	4.2	4.3
3	4.1	4.3	4.3
4	4.1	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	48.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約書には「所定の書面」に記録するとなっていますので、実態に合った契約書にした方がいい。とのご指摘がありましたので今一度見直し訂正していきます。スマホなどの電子媒体では利用者様の所に記録として残らないので、希望される方がみえましたら、ノートなどで対応していきます。ご利用者様が自宅にて安心・安全な生活を過ごしていただけるように利用者様やご家族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。	2	15.8	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.6	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.8	14
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。		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が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.4	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	8.0	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		8.3	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	5	2.8	12
10 利用料金が適正なこと。		6.7	7
11 サービス内容が充実していること。		8.0	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		12.7	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	6.2	8
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	18.3	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371202025	訪問介護ステーションかなれ

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]

※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
4	4.2	3.6	4.0
5	4.3	3.6	4.2
4	4.4	3.7	4.4
4	4.2	3.7	4.4
5	4.5	4.1	4.4
4	4.5	4.0	4.4
*	4.6	*	4.4
3	4.3	4.1	4.6
3	4.2	4.1	4.6
3	4.1	4.0	4.6
3	4.2	3.9	4.3
3	4.2	4.1	4.5
3	4.3	3.9	4.6
4	4.0	4.0	4.4
3	4.1	3.8	4.4
3	4.2	3.7	4.5
4	4.1	3.7	4.3
3	4.1	3.7	4.3
3	4.1	3.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	18	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	94.4%	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の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

アンケートにご協力ありがとうございました。ヘルパーの身だしなみ、言葉遣いについてご意見を頂きました。改善点について職員全員と会議等で話し合っていきたいと思います。利用者様、ご家族様へ寄り添った介護ができるように心がけてまいりますので、今後ともよろしくお願いいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	4	14.7	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		15.5	1
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.8	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		8.4	4
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	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。	5	8.0	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.0	10
10 利用料金が適正なこと。		5.9	9
11 サービス内容が充実していること。		6.7	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		6.7	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	3.4	12
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	15.1	2

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371202918	あくとケア 名古屋

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	3.9	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	3.7	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.4	4.5	4.4
問5	訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.5	4.4
問6	ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.5	4.5	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.5	4.6	4.4
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.6	4.6	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.3	4.7	4.6
問10	ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.2	4.7	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.8	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	5	4.2	4.3	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	5	4.2	4.5	4.5
問14	ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.0	4.5	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.3	4.4
問17	サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.2	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.5	4.3
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	4.3
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	4.1	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	32.3%	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	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

評価いただき、またご意見をいただきありがとうございます。いただきましたお言葉を受け止め、お客様やご家族様のお気持ちをしっかりくみ取ることに努め、よりご希望とご状況に合ったご支援ができるよう引き続き心身を使いご支援をさせていただきたいと思ひます。よろしくお願ひいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	4	14.4	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.9	10
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.5	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.8	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.8	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	14
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.2	8
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.7	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.7	6
10 利用料金が適正なこと。		2.4	9
11 サービス内容が充実していること。	5	10.7	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。	2	14.2	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	13.9	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.8	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371203130	ケアコール南

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
4	4.2	4.3	4.0
3	4.3	4.5	4.2
5	4.4	4.8	4.4
4	4.2	4.8	4.4
5	4.5	4.6	4.4
5	4.5	4.6	4.4
4	4.6	4.8	4.4
5	4.3	4.8	4.6
5	4.2	4.8	4.6
5	4.1	4.6	4.6
5	4.2	4.5	4.3
5	4.2	4.7	4.5
5	4.3	4.7	4.6
5	4.0	4.6	4.4
5	4.1	4.7	4.4
5	4.2	4.6	4.5
5	4.1	4.6	4.3
5	4.1	4.5	4.3
5	4.1	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	86.2%	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	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	68.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

- 1

サービスを受ける事によって生活が向上すること。
- 2

早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。
- 3

口こみで評判が良いと言われること。
- 4

事業所の知名度が高いこと。
- 5

契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 6

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

個人情報絶対に外にもらさないこと。
- 8

不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。
- 9

土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。
- 10

利用料金が適正なこと。
- 11

サービス内容が充実していること。
- 12

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

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

ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。

事業者	利用者 %	利用者 順位
	12.9	1
	12.9	1
	0.8	13
	0.0	14
2	5.6	9
	2.4	12
1	3.6	11
	4.4	10
	7.6	7
	9.2	6
4	11.2	4
	10.0	5
5	6.8	8
3	12.4	3

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371300043	守山区介護保険事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
5	4.2	3.9	4.0
5	4.3	4.5	4.2
5	4.4	4.4	4.4
5	4.2	4.3	4.4
5	4.5	4.7	4.4
5	4.5	4.6	4.4
5	4.6	4.0	4.4
5	4.3	4.8	4.6
5	4.2	4.8	4.6
5	4.1	4.8	4.6
5	4.2	4.4	4.3
5	4.2	4.4	4.5
5	4.3	4.7	4.6
5	4.0	4.4	4.4
5	4.1	4.1	4.4
4	4.2	4.6	4.5
5	4.1	4.4	4.3
4	4.1	4.4	4.3
4	4.1	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	20.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	88.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

お客様・ご家族様より貴重なご意見をいただきありがとうございました。事業所と少し乖離の乖離のあった部分の苦情受付窓口の説明は今後さらにわかりやすく丁寧におこない、サービス内容の定期的な見直しは毎月モニタリング報告をしています。が、心身の状態の変化があれば担当の介護支援専門員にこまめに報告していきたいと思います。自由記載欄では、職員の励みになるコメントがたくさんあり直行直帰のヘルパーさんにも共有していきたいと思います。あたたかいお言葉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	18.3	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.7	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.4	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。	2	6.9	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.2	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		8.0	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	9.3	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.1	11
10 利用料金が適正なこと。		4.8	10
11 サービス内容が充実していること。		6.9	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	8.0	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		8.7	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	17.6	2

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
5	4.2	3.7	4.0
5	4.3	3.7	4.2
5	4.4	4.3	4.4
4	4.2	4.1	4.4
5	4.5	3.9	4.4
5	4.5	4.1	4.4
4	4.6	3.0	4.4
5	4.3	4.7	4.6
4	4.2	4.7	4.6
5	4.1	4.9	4.6
5	4.2	4.6	4.3
4	4.2	4.6	4.5
4	4.3	4.8	4.6
3	4.0	4.4	4.4
4	4.1	4.3	4.4
5	4.2	4.2	4.5
3	4.1	4.2	4.3
5	4.1	4.1	4.3
5	4.1	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者様がほとんど契約時の事を忘れてみえるのが把握できました。改めて、契約時にしっかり要点をまとめ行うようにしたいです。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	36.9	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ること。		0.0	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.1	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.7	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	1.6	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.7	5
10 利用料金が適正なこと。		3.7	5
11 サービス内容が充実していること。	2	23.5	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。		3.7	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	6.4	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	15.5	3

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
5	4.2	4.2	4.0
5	4.3	4.8	4.2
5	4.4	4.6	4.4
5	4.2	4.5	4.4
4	4.5	4.4	4.4
5	4.5	4.6	4.4
5	4.6	5.0	4.4
5	4.3	4.9	4.6
5	4.2	4.4	4.6
4	4.1	4.7	4.6
4	4.2	4.2	4.3
4	4.2	4.5	4.5
5	4.3	4.6	4.6
4	4.0	4.4	4.4
4	4.1	4.3	4.4
5	4.2	4.5	4.5
5	4.1	4.3	4.3
4	4.1	4.3	4.3
4	4.1	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	40.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

昨年同様、苦情受付窓口の説明に関しての評価が低いため、今後もしっかり取り組んでいきます。契約時に必ず申し上げるも記憶に残りにくいかもしれません。わかりやすい身近な例などを一緒にお伝えしながら説明していこうと考えています。また、認知症や感染予防など専門家としての知識を、ご利用者の状態に応じ各ヘルパーが提供できるよう、定期的な研修を引き続き行います。
--

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	17.7	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.8	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。		8.8	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.9	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		12.4	3
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	3.5	9
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	10
11 サービス内容が充実していること。		6.2	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.2	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	7.5	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	24.3	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371300902	あんしんネットワーク

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	3.7	4.2
4	4.2	3.0	4.0
4	4.3	3.1	4.2
4	4.4	4.3	4.4
4	4.2	4.2	4.4
4	4.5	3.5	4.4
4	4.5	4.3	4.4
4	4.6	3.0	4.4
3	4.3	4.9	4.6
4	4.2	4.7	4.6
4	4.1	4.4	4.6
4	4.2	4.1	4.3
3	4.2	4.2	4.5
4	4.3	4.7	4.6
4	4.0	4.0	4.4
3	4.1	3.6	4.4
3	4.2	4.2	4.5
3	4.1	3.9	4.3
3	4.1	3.9	4.3
3	4.1	4.1	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	50	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	5.2%	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	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	32.0%	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。

アンケートのご返事を頂きまして、ありがとうございました。頂きました、ご意見等を真摯に受け止めて、今後のヘルパー研修、会議に活用しまして知識・技術向上に努めて参ります。 また、サービス提供責任者ミーティング時に頂いたご意見を反映しまして、今後の訪問時の対応改善につなげます。今後も、皆さまに満足いただけるサービス提供出来るように、スタッフ一同努力した参ります。

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	18.4	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		6.3	7
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		3.4	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	4.9	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.3	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	7.8	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	7.3	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		8.7	4
10 利用料金が適正なこと。		5.3	9
11 サービス内容が充実していること。		5.8	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.7	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		2.9	13
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	14.1	2

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371302551	訪問介護 アルク

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[※]

※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
5	4.2	5.0	4.0
5	4.3	5.0	4.2
5	4.4	4.9	4.4
5	4.2	4.9	4.4
5	4.5	4.9	4.4
5	4.5	4.9	4.4
5	4.6	5.0	4.4
5	4.3	4.9	4.6
5	4.2	5.0	4.6
5	4.1	4.9	4.6
5	4.2	4.8	4.3
5	4.2	4.9	4.5
5	4.3	5.0	4.6
5	4.0	4.9	4.4
5	4.1	4.9	4.4
5	4.2	5.0	4.5
5	4.1	5.0	4.3
5	4.1	5.0	4.3
5	4.1	5.0	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	18	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	75.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	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。

利用者様一人ひとりの個別ケアの再確認。アセスメントの精度向上。月一回のケアカンファレンス内容の充実。ヒヤリハットの共有と再発防止策の徹底。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	14.4	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		5.2	8
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.1	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	5.9	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.2	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.7	13
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.8	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	3	8.5	4
10 利用料金が適正なこと。		3.3	11
11 サービス内容が充実していること。		3.7	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	14.1	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		8.5	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	21.5	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371302882	訪問介護ラパンⅢ

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
4	4.2	4.1	4.0
4	4.3	4.2	4.2
4	4.4	4.3	4.4
4	4.2	4.2	4.4
3	4.5	4.1	4.4
4	4.5	4.3	4.4
*	4.6	*	4.4
4	4.3	4.5	4.6
5	4.2	4.4	4.6
3	4.1	4.2	4.6
3	4.2	4.4	4.3
3	4.2	4.4	4.5
3	4.3	4.3	4.6
4	4.0	4.4	4.4
3	4.1	4.3	4.4
4	4.2	4.5	4.5
4	4.1	4.4	4.3
3	4.1	4.4	4.3
4	4.1	4.4	4.4

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	24	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

ご利用者様、ご家族様と率直な評価をして頂いた様子で、非常に感謝をしています。ただ、そこまで目立ったマイナス評価が無いということがよくわかり、非常にありがたく思います。自由記載のコメントに関して、身だしなみや挨拶に関して丁寧で好感が持てるというお言葉を頂きました。すぐに全スタッフに伝え、今後も高評価頂けるように響きを付けて頂くようにと共有しました。ご家族様より「高齢である為に早く変化に気付くことが出来るように対応してもらいたい」という希望を頂きました。実際どのようなことについて言っているのかはわかりませんが、細かな変化に気付くことが出来るようにきめ細かい対応を心がけて参ります。

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。		8.1	7
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	5	11.3	3
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.2	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.1	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.8	10
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	9.9	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	2	8.5	6
10 利用料金が適正なこと。	1	16.2	2
11 サービス内容が充実していること。		10.9	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		2.8	10
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.6	8
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	18.7	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371303245	つくもヘルパーサービス

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
4	4.2	3.7	4.0
4	4.3	3.6	4.2
4	4.4	4.2	4.4
4	4.2	4.1	4.4
4	4.5	4.2	4.4
4	4.5	4.1	4.4
*	4.6	*	4.4
4	4.3	4.7	4.6
4	4.2	4.6	4.6
4	4.1	4.6	4.6
4	4.2	4.1	4.3
4	4.2	4.4	4.5
4	4.3	4.5	4.6
3	4.0	4.0	4.4
3	4.1	3.6	4.4
4	4.2	4.3	4.5
3	4.1	3.9	4.3
3	4.1	4.1	4.3
3	4.1	4.0	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価にご参加して頂きありがとうございました。貴重な意見や励ましのお言葉大変ありがたく思います。契約時の説明にて、苦情窓口や個人情報の取り扱いについて、ご説明が足りない部分がありましたので、分かりやすくしっかりとご説明させていただきます。サービス内容については、ご本人様、ご家族様と相談しながらその都度、ご希望されるサービスが実施出来るようにしていきます。買い物支援では、ご希望の品物が無い場合に代替品で大丈夫等確認し行っていきます。皆様からの温かいお言葉を胸にしまい、より良いサービスが実施できるよう研修や話し合いを実施していきますので今後ともよろしくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	19.6	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.0	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.9	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.4	8
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.4	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	7.4	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.9	10
10 利用料金が適正なこと。		4.9	9
11 サービス内容が充実していること。		6.9	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。	3	8.8	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	10.3	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.5	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371304292	ピースケアステーション守山

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	3.9	4.2
4	4.2	4.0	4.0
4	4.3	3.9	4.2
5	4.4	4.1	4.4
4	4.2	3.9	4.4
4	4.5	4.4	4.4
5	4.5	4.0	4.4
5	4.6	4.3	4.4
5	4.3	4.1	4.6
4	4.2	4.1	4.6
4	4.1	4.4	4.6
4	4.2	3.9	4.3
5	4.2	4.1	4.5
5	4.3	4.3	4.6
5	4.0	4.3	4.4
4	4.1	4.1	4.4
5	4.2	4.1	4.5
5	4.1	4.1	4.3
3	4.1	4.4	4.3
5	4.1	4.2	4.4

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

スタッフの明るい雰囲気とお褒めの言葉をたくさんいただきまして大変感謝いたします。改善点としましては、入浴回数を増やしてほしいというご意見に関して、ご家族様、ケアマネと連携し訪問回数について相談の上決定したいと思いますので、まずはご相談いただければと思います。天気の良い日には日光浴をしてほしいとのご意見に関して、介護士が余裕ある日は積極的に外へ行くようにいたします。契約時の詳細な説明を今後強化していきます。大きなイベントは早めに告知（貼り紙・コミュニティにてお知らせ）を2週間前までにはしていきますので、よろしくお願いいたします。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者％	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	18.2	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	3	8.6	5
3 口こみで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		1.9	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.5	12
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.2	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	13
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	9.1	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.3	9
10 利用料金が適正なこと。		10.0	3
11 サービス内容が充実していること。	4	8.6	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		4.3	10
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		8.6	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	17.7	2

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371400025	緑区介護保険事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
4	4.2	4.0	4.0
3	4.3	4.0	4.2
4	4.4	4.8	4.4
3	4.2	4.7	4.4
4	4.5	4.5	4.4
4	4.5	4.7	4.4
5	4.6	4.9	4.4
5	4.3	5.0	4.6
5	4.2	4.8	4.6
3	4.1	4.8	4.6
3	4.2	4.3	4.3
4	4.2	4.7	4.5
4	4.3	4.8	4.6
3	4.0	4.7	4.4
4	4.1	4.6	4.4
4	4.2	4.7	4.5
3	4.1	4.7	4.3
4	4.1	4.6	4.3
4	4.1	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	23.3%	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	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。

利用者様、ご家族様の評価より自己評価の方が低い結果でした。自由記載では励みになるコメントをいただき、今後ともご満足いただけるサービス提供に努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1	サービスを受ける事によって生活が向上すること。	17.1	2
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	2.7	12
3	口こみで評判が良いと言われること。	0.0	13
4	事業所の知名度が高いこと。	0.0	13
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	9.1	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が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	6.1	7
7	個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	6.7	6
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	6.1	7
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	4.8	10
10	利用料金が適正なこと。	3.2	11
11	サービス内容が充実していること。	5.6	9
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	10.4	3
13	ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	9.1	4
14	ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	19.2	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	4.3	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.4	4.0	4.4
問5	訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.8	4.4
問6	ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.5	4.7	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.5	4.8	4.4
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.6	4.2	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	4.8	4.6
問10	ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.2	4.8	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.8	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	5	4.2	4.7	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問14	ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	4.7	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.8	4.4
問17	サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.2	4.8	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.7	4.3
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	4.7	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.1	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

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、丁寧に対応していますかの評価が低かったので、定期的に情報共有の機会を設け問題点を把握し、すばやく丁寧に対応できるよう事業所全体で対策していきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	22.6	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.9	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.7	8
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。		1.1	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		1.1	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	15.3	3
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.0	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.1	10
10 利用料金が適正なこと。		1.6	9
11 サービス内容が充実していること。	4	9.6	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		7.5	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	14.8	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	16.4	2

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371400264	有限会社もみじ

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
4	4.2	4.4	4.0
4	4.3	4.3	4.2
4	4.4	4.1	4.4
5	4.2	4.2	4.4
4	4.5	4.2	4.4
5	4.5	4.1	4.4
4	4.6	3.9	4.4
3	4.3	4.3	4.6
5	4.2	4.2	4.6
4	4.1	4.2	4.6
4	4.2	4.0	4.3
4	4.2	4.2	4.5
4	4.3	4.3	4.6
4	4.0	4.0	4.4
4	4.1	4.0	4.4
4	4.2	4.1	4.5
4	4.1	4.2	4.3
4	4.1	4.1	4.3
4	4.1	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

今年もユーザー評価に参加させていただき、お願いをした利用者様やご家族様にご協力を頂きありがとうございます。結果を見ますとヘルパーに対する項目で少し欠けている面を感じます。ヘルパーの態度や必要な知識、利用者様に適切な支援や対応ができるように研修を通じて今一度周知していきたいと思います。今後も利用者様とそのご家族のご意見を聞く機会は貴重で、その声を活かしたサービスの提供を心掛けていきます

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	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	12.6	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.4	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.2	13
4 事業所の知名度が高いこと。		1.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.8	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	3	10.0	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.4	11
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	10.3	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	2	8.8	7
10 利用料金が適正なこと。		3.3	10
11 サービス内容が充実していること。		9.8	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。		8.6	8
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		12.9	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	13.8	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371400835	愛ライフ訪問介護センター

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
5	4.2	4.8	4.0
5	4.3	4.7	4.2
5	4.4	4.9	4.4
5	4.2	4.0	4.4
5	4.5	4.9	4.4
5	4.5	4.8	4.4
5	4.6	4.7	4.4
5	4.3	4.4	4.6
4	4.2	4.8	4.6
5	4.1	4.5	4.6
5	4.2	4.4	4.3
5	4.2	4.6	4.5
5	4.3	4.3	4.6
4	4.0	4.4	4.4
5	4.1	4.1	4.4
5	4.2	4.8	4.5
4	4.1	4.9	4.3
5	4.1	4.5	4.3
5	4.1	4.5	4.4

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

利用者様からのご意見として、ヘルパーによって対応に差があるとのこと指摘をいただきました。この点を真摯に受け止め、全体として質の高いサービスを安定して提供し続けるためには、日々利用者様の声に丁寧に耳を傾けるとともに、研修の実施や継続的な指導を通じて、ヘルパーの支援技術および意識の向上に努めてまいります。また、利用者様のご意見をより適切に把握し、サービスの質の向上につなげていくためにも、管理者やサービス提供責任者による定期的な訪問やモニタリングの機会をさらに充実させてまいります。これにより、利用者様との信頼関係を一層深め、安心してサービスをご利用いただける体制の構築に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		19.2	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		13.3	3
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.5	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.2	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	1.7	11
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	2.5	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.5	6
10 利用料金が適正なこと。		1.7	11
11 サービス内容が充実していること。		9.2	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	11.7	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	5.0	7
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.7	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371401270	ゆうな訪問介護事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2	4.2
3	4.2	4.6	4.0
3	4.3	4.7	4.2
3	4.4	5.0	4.4
3	4.2	4.6	4.4
3	4.5	4.4	4.4
3	4.5	4.5	4.4
3	4.6	4.3	4.4
3	4.3	4.8	4.6
3	4.2	4.9	4.6
3	4.1	4.8	4.6
3	4.2	4.6	4.3
3	4.2	4.8	4.5
3	4.3	4.8	4.6
3	4.0	4.6	4.4
3	4.1	4.8	4.4
3	4.2	4.6	4.5
3	4.1	4.6	4.3
3	4.1	4.8	4.3
3	4.1	4.8	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	8	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	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。	26.7	1
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	6.7	6
3	口こみで評判が良いと言われること。	0.0	13
4	事業所の知名度が高いこと。	0.0	13
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3.8	9
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	1.0	12
7	個人情報絶対に外にもらさないこと。	6.7	6
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	8.6	3
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	4.8	8
10	利用料金が適正なこと。	2.9	10
11	サービス内容が充実していること。	1.9	11
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	7.6	4
13	ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	7.6	4
14	ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	21.9	2

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371402849	ヘルパーステーション鶴の会

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
5	4.2	4.0	4.0
5	4.3	4.2	4.2
5	4.4	4.4	4.4
5	4.2	4.2	4.4
5	4.5	4.2	4.4
5	4.5	4.2	4.4
5	4.6	4.7	4.4
5	4.3	4.4	4.6
5	4.2	4.3	4.6
4	4.1	4.5	4.6
5	4.2	4.1	4.3
5	4.2	4.3	4.5
5	4.3	4.4	4.6
5	4.0	4.3	4.4
5	4.1	4.1	4.4
5	4.2	4.3	4.5
5	4.1	4.2	4.3
4	4.1	4.3	4.3
5	4.1	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	24	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	75.0%	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。

ご家族様からの貴重なご意見に感謝申し上げます。改善できる内容を明確にして努力していきます。

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	14.1	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		8.5	4
3 口コミで評判が良いと言われること。		3.7	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.6	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.6	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.3	9
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.0	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.7	12
10 利用料金が適正なこと。	3	7.0	6
11 サービス内容が充実していること。	4	8.5	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。	1	9.3	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.0	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	13.7	2

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371403532	訪問介護事業所 幸の運び

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
4	4.2	4.0	4.0
3	4.3	4.1	4.2
4	4.4	4.5	4.4
4	4.2	4.4	4.4
5	4.5	4.5	4.4
4	4.5	4.4	4.4
4	4.6	4.5	4.4
3	4.3	4.7	4.6
4	4.2	4.6	4.6
4	4.1	4.5	4.6
4	4.2	4.1	4.3
4	4.2	4.4	4.5
4	4.3	4.6	4.6
4	4.0	4.5	4.4
3	4.1	4.3	4.4
3	4.2	4.3	4.5
4	4.1	4.4	4.3
4	4.1	4.4	4.3
4	4.1	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	75	上記事業所の全利用者のうち、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	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	64.0%	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。

契約時の説明をわかりやすい表現や例えを使い行なえるよう責任者の勉強会を定期的に行なっていく。 ヘルパーが訪問できるよう人員配置を整える。そのための経費削減、効率化に取り組む。 変わる理由を丁寧に説明するようにする。	同じ ヘルパーが
---	-------------

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		21.7	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.0	10
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.4	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	4.8	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		1.4	13
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	7.1	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	6.6	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.3	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。		5.3	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.7	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	11.3	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.1	2

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371403573	ヘルパーステーション 和心

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
4	4.2	4.1	4.0
4	4.3	4.4	4.2
4	4.4	4.6	4.4
4	4.2	4.5	4.4
5	4.5	4.4	4.4
4	4.5	4.6	4.4
4	4.6	4.7	4.4
4	4.3	4.6	4.6
5	4.2	4.6	4.6
4	4.1	4.7	4.6
4	4.2	4.6	4.3
4	4.2	4.7	4.5
4	4.3	4.7	4.6
4	4.0	4.5	4.4
4	4.1	4.6	4.4
5	4.2	4.6	4.5
5	4.1	4.7	4.3
4	4.1	4.3	4.3
4	4.1	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	18	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

ユーザー評価と自己評価との間に大きな乖離はなく自らの行っている介護の内容や質に関し自負してよいとの思いと、慢心せず入居者や家族様の想いや声を今後も真摯に汲み取って参る所存でございます。ユーザーからのご意見・ご感想のなかで特に印象的なお言葉で「家族によって個人差がある事と思いますが、面会時に利用者との時間を配慮頂き介護作業を後回しにして下さる時があります。利用者がどの様に毎日生活しているのか知りたい為、後回しにせず見せて頂けるとありがたい。(利用者が自宅へ帰る事が出来た場合に、家族がやるべき事を勉強出来る)」とのご意見で良かれの行動が逆に意向に沿っていない件があると痛感致しました。

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	10.6	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		5.5	9
3 口コミで評判が良いと言われること。	4	0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.6	12
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.7	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.3	10
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	7.5	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.5	11
10 利用料金が適正なこと。		7.5	5
11 サービス内容が充実していること。		13.3	2
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.6	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	7.5	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	23.5	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371403839	あくとケア みどり

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
4	4.2	4.1	4.0
4	4.3	4.4	4.2
4	4.4	4.6	4.4
4	4.2	4.7	4.4
5	4.5	4.7	4.4
5	4.5	4.7	4.4
5	4.6	4.6	4.4
5	4.3	4.6	4.6
4	4.2	4.6	4.6
4	4.1	4.7	4.6
5	4.2	4.3	4.3
5	4.2	4.5	4.5
5	4.3	4.6	4.6
2	4.0	4.4	4.4
5	4.1	4.3	4.4
3	4.2	4.6	4.5
4	4.1	4.4	4.3
4	4.1	4.3	4.3
4	4.1	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

全体的に高評価を頂けて嬉しく思います。毎月の研修時にはヘルパー全員参加し、今抱えている問題点や改善点など皆で話し合っています。今後もケアマネジャーや訪看、ご家族と連携を図りながら「安心」「信頼」して頂けるサービスに取り組んでいきたいと思っています。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	11.8	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	4	3.6	9
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		1.4	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.8	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.8	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.4	12
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.8	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.0	7
10 利用料金が適正なこと。		3.1	10
11 サービス内容が充実していること。		7.6	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	12.9	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	14.3	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.6	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371403920	ヘルパーステーション RE:LIFE

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
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ていますか？
問5	訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
問6	ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
問10	ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
問13	ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
問14	ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
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？
問17	サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
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？
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？
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	4.2
5	4.2	3.9	4.0
5	4.3	4.1	4.2
5	4.4	4.4	4.4
4	4.2	4.5	4.4
5	4.5	4.8	4.4
5	4.5	4.7	4.4
5	4.6	4.4	4.4
5	4.3	4.5	4.6
5	4.2	4.5	4.6
5	4.1	4.4	4.6
5	4.2	4.6	4.3
5	4.2	4.5	4.5
5	4.3	4.3	4.6
5	4.0	4.2	4.4
5	4.1	4.6	4.4
5	4.2	4.7	4.5
5	4.1	4.2	4.3
5	4.1	4.4	4.3
5	4.1	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	75.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

・苦情受付については点数が低くなかったものの、数名で点数が低い方がいたため再度、周知をしていく。・物品の破損の対応は丁寧に話をしてお互いの納得が得られるようにする。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	17.0	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	2	20.8	1
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.4	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.8	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.5	10
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		8.2	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	3	13.2	4
10 利用料金が適正なこと。		0.0	12
11 サービス内容が充実していること。	5	11.3	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		0.6	11
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		3.8	8
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	14.5	3

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371500014	快適ライフセンター

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
4	4.2	3.5	4.0
4	4.3	4.0	4.2
4	4.4	3.8	4.4
4	4.2	4.1	4.4
5	4.5	4.5	4.4
4	4.5	4.0	4.4
4	4.6	3.9	4.4
4	4.3	4.5	4.6
4	4.2	4.4	4.6
4	4.1	4.4	4.6
3	4.2	4.1	4.3
4	4.2	4.4	4.5
5	4.3	4.5	4.6
3	4.0	4.0	4.4
4	4.1	4.1	4.4
4	4.2	4.3	4.5
4	4.1	4.1	4.3
5	4.1	4.0	4.3
4	4.1	4.1	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	58.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度は貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。日頃の職員の対応について温かいお言葉を頂き、大変嬉しく思っております。皆様からの「安心できる」「楽しみにしている」といったお声は、私たちにとって何よりの励みです。心より感謝申し上げます。職員間の情報共有、要望事項への対応につきましても、早急に確認・改善を行います。接遇研修の強化、情報共有体制の見直し、サービス提供内容の再確認を実施し、感謝のお言葉に甘えることなく、より安心してご利用いただける体制を整えて参ります。

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	18.4	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.3	10
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		0.3	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.0	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.6	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	7.2	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	6.3	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.0	12
10 利用料金が適正なこと。		3.9	8
11 サービス内容が充実していること。		8.2	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	15.5	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.6	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	20.7	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371500048	名東区介護保険事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
4	4.2	3.4	4.0
4	4.3	3.4	4.2
4	4.4	4.5	4.4
4	4.2	4.6	4.4
4	4.5	4.7	4.4
4	4.5	4.7	4.4
5	4.6	4.5	4.4
5	4.3	4.8	4.6
5	4.2	4.9	4.6
4	4.1	4.8	4.6
4	4.2	4.3	4.3
4	4.2	4.5	4.5
5	4.3	4.8	4.6
5	4.0	4.5	4.4
4	4.1	4.5	4.4
4	4.2	4.6	4.5
4	4.1	4.7	4.3
4	4.1	4.6	4.3
4	4.1	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	15.6%	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	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今年度は、ユーザー側が事業所側より全体的に若干高い評価結果となっております。若干乖離のあった項目である苦情窓口の説明、個人情報の取り扱い説明については毎年あげられており、事業所としての課題と捉えております。お客様にわかりやすく丁寧に繰り返し説明し、安心してサービスを受けていただけるよう心掛けていきます。重要度の項目では両者がほぼ同じ順位となっており、ユーザー側が求める訪問介護への期待に添えるよう今後も対応していきたいと思います。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	4	12.0	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.7	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		2.5	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.8	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.3	6
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	6.3	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.2	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.2	10
10 利用料金が適正なこと。		7.7	5
11 サービス内容が充実していること。		5.3	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	15.8	2
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	13.0	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.1	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371500519	介護さくら名東

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	3.0	4.2
3	4.2	1.5	4.0
3	4.3	3.0	4.2
4	4.4	4.7	4.4
3	4.2	3.3	4.4
4	4.5	3.7	4.4
4	4.5	3.3	4.4
5	4.6	3.0	4.4
4	4.3	4.7	4.6
4	4.2	3.7	4.6
4	4.1	4.3	4.6
3	4.2	3.3	4.3
3	4.2	3.3	4.5
4	4.3	4.3	4.6
4	4.0	3.7	4.4
4	4.1	3.7	4.4
4	4.2	4.0	4.5
3	4.1	4.0	4.3
3	4.1	4.0	4.3
3	4.1	3.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	30.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	20.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

苦情受付窓口についてわかりやすい説明が出来ていないと言う評価を受け、利用者の方にわかりやすい資料を作成し説明するように改善していきます。高齢の為記入方法が分からなく困難な方もいらっしゃるので、訪問ヘルパーと一緒に記入する等評価に参加して頂ける様、考えていきたいと思います。評価3の普通が少しでも4, 5が多くなるよう、研修を受けレベルアップにつながるよう努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	4	17.8	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	10
3 口コミで評判が良いと言われること。	5	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。		11.1	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が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		8.9	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		11.1	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	8.9	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.4	9
10 利用料金が適正なこと。		0.0	10
11 サービス内容が充実していること。		13.3	3
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	8.9	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		0.0	10
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.6	2

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371501202	愛・Iホームヘルパーステーション

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	4.3	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.4	4.5	4.4
問5	訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.4	4.4
問6	ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.5	4.5	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.5	4.6	4.4
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.6	0.0	4.4
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.3	5.0	4.6
問10	ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.2	4.8	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.9	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.2	4.6	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	5	4.2	4.7	4.5
問14	ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.0	4.8	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.6	4.4
問17	サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.7	4.3
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	4.7	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.1	4.6	4.4

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	20.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

毎年ユーザー評価に参加させていただいております。今回も利用者様・ご家族様から評価やご意見をいただきまして大変嬉しく思っております。自由記載欄では、「日常生活に不安はあるが、ヘルパーさんとの会話がくつろぎになっている」というご意見があり、これからも不安なお気持ちを傾聴しながら、日々の気付きを大切に丁寧なサービスを心がけます。「母に寄り添って安心感を引き出して下さっています」とご家族様からのご意見をいただき、これからも利用者様・ご家族様に安心していただけるようなサービスを心がけたいと思います。

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	21.3	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。	3	4.0	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.7	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	10.0	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		2.0	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.7	11
10 利用料金が適正なこと。		6.7	7
11 サービス内容が充実していること。		7.3	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。		17.3	2
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	10.7	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	17.3	2

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371503828	ケアコール藤が丘

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
5	4.2	4.1	4.0
5	4.3	4.1	4.2
5	4.4	3.9	4.4
3	4.2	4.1	4.4
4	4.5	4.3	4.4
5	4.5	4.4	4.4
5	4.6	3.6	4.4
5	4.3	4.5	4.6
5	4.2	4.3	4.6
5	4.1	4.3	4.6
5	4.2	4.1	4.3
5	4.2	4.0	4.5
5	4.3	4.1	4.6
5	4.0	4.3	4.4
4	4.1	4.1	4.4
4	4.2	4.2	4.5
4	4.1	3.9	4.3
3	4.1	3.7	4.3
4	4.1	4.0	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	48.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ヘルパーにより、接遇に差があるとのこと指摘がありました。ご利用者様・ご家族様が安心して過ごせるよう相手の立場に立った丁寧な接遇ができるよう教育をしてまいります。

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。

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	23.3	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		13.3	2
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.1	12
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.7	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.2	11
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	10.6	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		8.3	6
10 利用料金が適正なこと。		4.4	10
11 サービス内容が充実していること。		10.0	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	5.6	8
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	5.0	9
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	9.4	5

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371504107	メディカルケア名東 訪問介護事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	-	4.2
5	4.2	-	4.0
5	4.3	-	4.2
5	4.4	-	4.4
5	4.2	-	4.4
5	4.5	-	4.4
5	4.5	-	4.4
5	4.6	-	4.4
5	4.3	-	4.6
5	4.2	-	4.6
5	4.1	-	4.6
4	4.2	-	4.3
5	4.2	-	4.5
5	4.3	-	4.6
5	4.0	-	4.4
5	4.1	-	4.4
5	4.2	-	4.5
5	4.1	-	4.3
4	4.1	-	4.3
4	4.1	-	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

- 1

サービスを受ける事によって生活が向上すること。
- 2

早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。
- 3

口こみで評判が良いと言われること。
- 4

事業所の知名度が高いこと。
- 5

契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 6

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

個人情報絶対に外にもらさないこと。
- 8

不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。
- 9

土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。
- 10

利用料金が適正なこと。
- 11

サービス内容が充実していること。
- 12

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

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

ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。

事業者	利用者 %	利用者 順位
1	13.5	3
	13.8	1
	0.0	13
	0.0	13
	2.9	12
	4.1	11
5	7.0	6
3	6.0	9
	5.1	10
	7.7	5
	7.0	6
2	6.5	8
	12.6	4
4	13.8	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371504404	ケアステーションYUINOKI

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.1	4.2
3	4.2	4.0	4.0
4	4.3	4.2	4.2
4	4.4	4.3	4.4
4	4.2	4.4	4.4
4	4.5	4.3	4.4
4	4.5	4.0	4.4
4	4.6	4.3	4.4
3	4.3	4.3	4.6
4	4.2	4.3	4.6
3	4.1	4.5	4.6
3	4.2	4.0	4.3
3	4.2	4.5	4.5
3	4.3	4.6	4.6
4	4.0	4.4	4.4
4	4.1	4.3	4.4
4	4.2	4.0	4.5
4	4.1	4.1	4.3
4	4.1	4.1	4.3
4	4.1	4.3	4.4

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

今回の評価結果から、利用者様がヘルパーとの信頼関係をとても大切にされていることが改めて分かりました。全体平均と差が見られた「生活の維持」の項目については、重度の方が多い当事業所にとって最も重要な役割だと考えています。今後は、日々の訪問での細かな変化を見逃さないようスタッフ間の共有を密にし、医療機関やご家族とも素早く連携していきます。お身体の状態を今のまま保つための「防波堤」となれるよう、丁寧なケアを積み重ね、利用者様とご家族にさらなる安心をお届け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	14.0	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	4	13.2	3
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	12
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.4	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.9	11
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.3	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	5	9.6	5
10 利用料金が適正なこと。		11.4	4
11 サービス内容が充実していること。		8.8	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。	3	5.3	8
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.1	7
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.1	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371600038	天白区介護保険事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
4	4.2	4.1	4.0
4	4.3	4.4	4.2
4	4.4	4.6	4.4
4	4.2	4.6	4.4
5	4.5	4.7	4.4
5	4.5	4.5	4.4
5	4.6	4.8	4.4
5	4.3	4.9	4.6
4	4.2	4.9	4.6
4	4.1	4.8	4.6
4	4.2	4.5	4.3
4	4.2	4.8	4.5
4	4.3	4.8	4.6
4	4.0	4.7	4.4
4	4.1	4.5	4.4
4	4.2	4.6	4.5
4	4.1	4.4	4.3
4	4.1	4.5	4.3
4	4.1	4.8	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	13.2%	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	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見を賜り、ありがとうございます。全体的に高い評価をいただき大変励みになります。いただいたご意見を全員で共有し、さらに信頼される事業所を目指してまいります。社会福祉協議会が実施する介護事業として、これからもお客様の期待・信頼にお応えすべく、事務の効率化にも取り組んでいます。社協の強みを活かし様々な機関と連携しつつ、住み慣れた地域で安心して暮らしていただけるように「あなたらしさを応援」していきます。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者％	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	17.8	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ること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		2.0	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。		8.9	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.6	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.0	9
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	11.9	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.7	12
10 利用料金が適正なこと。		1.7	11
11 サービス内容が充実していること。		5.3	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	9.6	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	12.9	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.8	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371600517	愛モアヘルパー

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]

※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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
5	4.2	-	4.0
4	4.3	-	4.2
4	4.4	-	4.4
5	4.2	-	4.4
5	4.5	-	4.4
5	4.5	-	4.4
5	4.6	-	4.4
5	4.3	-	4.6
5	4.2	-	4.6
5	4.1	-	4.6
5	4.2	-	4.3
4	4.2	-	4.5
5	4.3	-	4.6
4	4.0	-	4.4
5	4.1	-	4.4
5	4.2	-	4.5
4	4.1	-	4.3
4	4.1	-	4.3
4	4.1	-	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

- 1

サービスを受ける事によって生活が向上すること。
- 2

早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。
- 3

口こみで評判が良いと言われること。
- 4

事業所の知名度が高いこと。
- 5

契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 6

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

個人情報絶対に外にもらさないこと。
- 8

不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。
- 9

土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。
- 10

利用料金が適正なこと。
- 11

サービス内容が充実していること。
- 12

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

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

ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。

事業者	利用者 %	利用者 順位
1	24.2	1
	4.2	7
	1.8	12
	1.2	13
	3.6	9
5	4.2	7
	3.0	11
	7.9	5
	1.2	13
	3.6	9
3	7.3	6
2	10.3	4
	12.1	3
4	15.2	2

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371600715	相生山ケアセンター

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
4	4.2	3.6	4.0
5	4.3	4.6	4.2
4	4.4	4.9	4.4
4	4.2	4.4	4.4
4	4.5	4.5	4.4
4	4.5	4.5	4.4
4	4.6	4.7	4.4
5	4.3	4.8	4.6
4	4.2	4.6	4.6
4	4.1	4.5	4.6
4	4.2	4.5	4.3
4	4.2	4.6	4.5
4	4.3	4.9	4.6
3	4.0	4.1	4.4
4	4.1	4.3	4.4
4	4.2	4.6	4.5
4	4.1	4.3	4.3
4	4.1	4.4	4.3
4	4.1	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

今回、ご利用者様からご指摘を頂いた点は今後、ご利用者様にご理解して頂けるよう解りやすく、又、丁寧な説明を行い対応を行って参ります。

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。		14.1	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.9	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.0	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	9.6	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	8.5	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.3	8
10 利用料金が適正なこと。		2.3	11
11 サービス内容が充実していること。		7.3	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	9.0	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	10.7	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	19.2	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371603594	サンスマイル

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	3.9	4.2
4	4.2	3.4	4.0
4	4.3	3.8	4.2
5	4.4	4.6	4.4
5	4.2	4.3	4.4
4	4.5	4.3	4.4
5	4.5	4.5	4.4
5	4.6	4.7	4.4
4	4.3	4.7	4.6
5	4.2	4.6	4.6
4	4.1	4.5	4.6
4	4.2	4.1	4.3
4	4.2	4.6	4.5
4	4.3	4.6	4.6
4	4.0	4.3	4.4
4	4.1	4.2	4.4
4	4.2	4.4	4.5
4	4.1	4.1	4.3
4	4.1	4.2	4.3
4	4.1	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	42.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の評価結果では、契約書や重要事項契約書、苦情受付窓口についての説明が分かりづらいと結果とになっていたの で今後は契約時にご理解いただけるよう対応させていただきます。また、自由記載欄に関してもご利用様に安心感や、ヘルパーが訪問することで生活の質が向上するよう、サービスの質や研修の質も高めたいと思います。
--

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	24.8	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.5	10
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.8	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5	6.4	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.3	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。		9.0	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.5	10
10 利用料金が適正なこと。		0.4	12
11 サービス内容が充実していること。		9.0	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	8.6	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	12.8	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	16.9	2

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371603958	ケアコール野並

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？
- 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ていますか？
- 問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？
- 問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？
- 問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？
- 問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？
- 問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？
- 問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？
- 問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 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？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.2
5	4.2	4.5	4.0
5	4.3	4.6	4.2
5	4.4	4.4	4.4
5	4.2	4.6	4.4
5	4.5	4.3	4.4
5	4.5	4.4	4.4
5	4.6	4.6	4.4
3	4.3	4.7	4.6
5	4.2	4.4	4.6
5	4.1	4.6	4.6
4	4.2	4.3	4.3
4	4.2	4.3	4.5
5	4.3	4.8	4.6
3	4.0	4.5	4.4
5	4.1	4.5	4.4
5	4.2	4.4	4.5
5	4.1	4.5	4.3
5	4.1	4.1	4.3
4	4.1	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	78.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

事業者	利用者 %	利用者 順位
1	10.9	3
	10.9	3
	0.0	12
	0.0	12
3	0.0	12
	3.6	11
5	6.3	8
	5.2	10
	7.8	6
	9.9	5
	5.7	9
2	13.0	2
	7.3	7
4	19.3	1