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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370100022	千種区介護保険事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.0	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.7	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.1	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.3	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.1	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	3	4.0	3.7	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.3	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.1	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.0	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.4	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.1	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.1	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.4	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	11.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

・利用者が重視している「信頼と安心」を構築に取り組む。介護保険外のサービスの説明を適切なタイミングを見て行う。重要事項説明書について、利用者が理解しやすい伝え方を工夫する。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		16.5	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.0	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.4	7
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		5.1	8
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.3	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	2	5.7	6
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		3.8	11
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	3	4.1	9
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.9	15
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		6.0	5
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	3.5	12
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.9	15
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		3.5	12
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		7.0	3
15	事業所が近いこと。	4	4.1	9

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370100048	名古屋市千種・東ケアマネージメントセンター

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.9	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	4.1	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.7	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	4.5	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.6	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.1	4.6	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	20.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー様からの回収率がかなり低く、次回からは返信して頂けたかの確認電話等をいたします。評価内容、ユーザー様からのご意見も高い評価が頂けているように思いますが、問7「主治医や看護師などと適切に連携が取れていると思いますか」の問いで、自己評価よりもユーザー評価が低い結果でした。医療連携を強みとしているため、今後はより連携に努めます。引き続き質の高いケアマネジメントが提供できるよう自己研鑽や多職種との連携を図ってまいります。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	20.8	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	4	6.7	4
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.2	9
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		3.0	12
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.4	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		9.3	3
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		1.9	14
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	3	4.1	10
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.2	13
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		5.9	6
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	5.9	6
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.9	6
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		1.9	14
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		6.7	4
15	事業所が近いこと。		4.1	10

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370100113	藤美苑居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.7	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.8	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.8	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.8	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	5	4.0	4.4	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.8	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	4.6	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	4.0	4.5	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.1	4.4	4.4
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	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.5	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	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。

貴重なご意見、暖かい励ましを頂戴いたしまして誠に有難うございました。ユーザー評価の結果は、ほぼ乖離なしの評価結果と重要度の意識の差では、介護負担軽減希望、他のサービス連携が求められているニーズの認識が得られました。今後の課題は、引き続きとなりますが、介護保険サービス内外サービスについて必要だと思われる場合はご提案がしっかりできるようにしていきます。自由記載欄からは、ケアマネージャーの支援姿勢の良い評価も頂けました。求められるものは人間性だと再認識し、今後も豊かな生活を送って頂けるようにより良い支援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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	11.8	4
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.5	7
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.9	10
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		2.4	14
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		12.5	3
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		5.9	6
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	3	12.9	2
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.3	8
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		3.1	12
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	1.2	16
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.1	12
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		6.3	5
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		2.0	15
15	事業所が近いこと。	4	4.3	8

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370100196	なごやかハウス希望ケ丘

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.4	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.7	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	4.3	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.7	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.6	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.3	4.4
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	4.4	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.4	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	19.4%	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。

今回の評価結果より、自己評価よりもユーザー評価が高く、日頃の関わりや支援内容についてご評価いただいていることが確認できました。一方、契約書や重要事項説明書の説明、苦情受付窓口、個人情報の取り扱い等、契約時に実施している説明項目については、利用期間の経過に伴い利用者の記憶が薄れ、事業者との認識に差が生じていると考えられます。今後は契約時のみならず、定期的な面談や更新時、サービス内容の変更時などの機会を捉え、改めて説明・確認を行ってまいります。また、利用者が高く評価されている生活の維持や費用面への配慮、医療との連携についても自己評価に反映し、より一層利用者視点を重視した支援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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	22.0	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		11.4	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	4	1.7	14
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		2.7	10
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.5	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.5	6
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		1.2	16
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		9.4	4
9	契約やサービス計画・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	13
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		1.5	15
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1	3.5	9
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.2	12
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	4.0	8
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		7.9	5
15	事業所が近いこと。		4.2	7

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370100402	指定居宅介護支援事業所ちよだ

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.9	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	4.1	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.7	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.8	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.7	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.6	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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？	5	4.0	4.5	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.9	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	30.0%	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。

お忙しい中、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した。初回契約時にご説明している契約書・重要事項説明書、ならびに苦情相談窓口に関する項目について、評価が十分でなかった点を真摯に受け止めております。今後は、より丁寧な説明を行うとともに、定期的にお伝えする機会を設けることで、内容の周知徹底を図ってまいります。また、自由記載欄にいただいたご意見を参考に、今後もご本人・ご家族のお気持ちやご意向にしっかりと耳を傾け、ご利用様に寄り添ったケアマネジメントの提供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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	16.7	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.9	5
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.6	10
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		3.1	11
5	介護保険など制度をよく知っていること。		1.0	16
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.3	8
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。	5	1.2	15
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	3	11.0	3
9	契約やサービス計画・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	14
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		5.5	7
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		9.1	4
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.1	13
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		2.4	12
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		5.3	8
15	事業所が近いこと。	4	6.7	6

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370101376	居宅介護支援事業所太陽・千種

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.9	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.9	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.2	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.5	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	5	4.0	4.0	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.2	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.7	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.5	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.5	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.6	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	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。

等事業所では、利用者様の尊厳と選択肢の自由を最優先に支援を行っております。介護保険対象外サービスについても、押しつけではなく選択肢の一つとして提示し、十分な説明と合意形成を経てご理解いただくことを原則としております。今後も誠実で公正な運営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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	17.8	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		14.6	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.8	8
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		3.2	9
5	介護保険など制度をよく知っていること。		1.5	14
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		7.6	5
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		2.6	11
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	3	7.9	4
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.2	16
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		2.9	10
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	5.8	6
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.7	13
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		0.6	17
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		4.7	7
15	事業所が近いこと。	4	2.0	12

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370101947	ケアプラン あらかわ

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.8	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.8	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.8	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	5	4.0	4.1	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.6	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.9	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	4.4	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	4.0	4.5	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.1	4.4	4.4
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	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.5	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.4	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.4	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	14.6%	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	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。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	22.7	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	2	3.1	10
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	3	3.6	8
4	看取りのケアプランを作成してくれること。	4	2.7	13
5	介護保険など制度をよく知っていること。	5	0.4	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.7	4
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		4.9	7
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.1	10
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.9	14
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		6.2	5
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.9	14
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		7.1	3
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		3.1	10
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		3.6	8
15	事業所が近いこと。		6.2	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370102903	ケアプランセンター ちくさ

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.1	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	4.3	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.8	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	3	4.0	3.9	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.6	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.6	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.7	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	42.3%	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	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。

・社会資源を充分活用した提案が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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	14.1	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.2	6
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		0.7	15
4	看取りのケアプランを作成してくれること。	3	3.8	11
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.8	10
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		7.9	4
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	5	10.7	3
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.2	16
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		7.4	5
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.0	8
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.2	14
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	6.2	6
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		2.6	12
15	事業所が近いこと。		6.0	8

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370103018	あいじゅケアステーション

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.7	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.9	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	3.8	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.5	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	5	4.0	3.6	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.3	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.5	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.1	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	4.7	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	4.0	4.6	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.1	4.7	4.4
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	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	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？	4	4.0	4.4	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.4	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	8.8%	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	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。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	20.9	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.3	10
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.1	6
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		9.8	4
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	15
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.7	9
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		0.9	14
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	4	16.3	3
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.3	12
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		4.2	7
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	7.9	5
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.0	15
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		3.3	10
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		4.2	7
15	事業所が近いこと。	3	1.4	13

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370103372	居宅介護支援事業所　ちえの和

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	3	4.0	3.6	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.7	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.9	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.3	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.1	4.7	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.4	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.7	4.4
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	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.7	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	55.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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、介護保険外サービスの説明が不足していた部分があったと思われます。今後、丁寧な説明とケアマネ自身で情報収集をしっかりと行い提案していきます。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		13.8	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.4	8
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		1.5	14
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		3.1	10
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	15
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	7.4	7
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		2.3	13
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		10.0	4
9	契約やサービス計画・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	15
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	3.8	9
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	9.7	5
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	1	12.3	3
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		2.6	12
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		8.2	6
15	事業所が近いこと。		2.8	11

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370103422	ケアプラン 覚王山

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.9	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.4	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.4	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.2	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	5	4.0	4.0	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.4	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.4	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.3	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	4.5	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	4.0	4.4	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.1	4.4	4.4
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	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.4	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.3	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.4	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	29	上記事業所の全利用者のうち、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	65.9%	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	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	48.3%	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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	25.7	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	2	6.2	4
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.2	4
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		10.0	2
5	介護保険など制度をよく知っていること。		1.4	15
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		9.5	3
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		3.3	12
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		4.8	10
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3	6.2	4
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		6.2	4
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.7	8
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.3	11
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	1.9	13
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		1.9	13
15	事業所が近いこと。	5	1.4	15

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370200020	東区介護保険事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.1	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.1	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.1	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	5	4.0	3.8	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	3.9	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.2	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	4.2	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	4.0	4.2	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.1	4.2	4.4
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	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	4.1	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.1	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	12.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

評価結果で明らかになった問題点として介護保険の対象にならないサービスについての説明不足がありました。
改善案を検討した結果、ご利用者様やご家族様にタブレット端末を活用した視覚的な説明を今後は積極的に実施。介護保険サービス(福祉用具など)はもちろんのこと、介護保険の対象とならないインフォーマルサービス(地域支え合い事業などのボランティア、訪問理美容、身元保証など)の情報も含め、より分かりやすい説明に努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	13.1	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		11.2	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.2	13
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		6.0	7
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	2	6.0	7
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		4.8	11
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	3	6.0	7
9	契約やサービス計画・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	16
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		7.2	5
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	10.0	4
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.6	15
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		4.0	12
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		2.8	14
15	事業所が近いこと。	5	6.4	6

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370200103	なごやかハウス出来町

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.4	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.8	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.8	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.8	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.9	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.9	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	3	4.0	4.6	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.8	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.9	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.9	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.1	4.7	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	4.0	4.8	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.6	4.4
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	4.8	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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？	4	4.0	4.8	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.8	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	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	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。

評価事業にご協力と貴重なご意見をいただきありがとうございました。全項目において、事業所全体平均を上回る結果となりましたが、その中で、「ケアマネジャーが関わることで介護の負担が軽減されたか」という項目について、3名の方が「どちらでもない」と回答されており、まだまだ力不足を感じます。この結果に甘んじることなく、お一人おひとりの生活状況や健康状態に合った支援はもちろん、介護者支援の視点も忘れず、自宅で生活できて良かった、一緒に暮らすことができて幸せだったと、ご本人・ご家族に思っていただけるように、引き続き努力して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	12.1	3
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		12.9	2
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.5	9
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		4.5	9
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.0	8
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		2.6	14
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	3	7.4	6
9	契約やサービス計画・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	13
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		3.3	12
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		9.5	4
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	5.7	7
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	1.2	15
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		0.5	16
15	事業所が近いこと。		8.6	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370200574	あい居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.5	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.9	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	4.2	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.9	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	4.9	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.7	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.6	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.8	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	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。

貴重なご意見をいただきありがとうございました。このご意見を参考にさらなる改善に努めてまいりたいと思います。また、事業者と利用者の意識の差についても、しっかりと理解して、ご利用者様、ご家族様が事業所に求める重要度に対応できるように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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		9.6	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.6	10
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		9.6	2
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		3.8	11
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.4	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	7.9	4
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		2.5	12
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	2	7.9	4
9	契約やサービス計画・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	12
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		1.7	16
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1	5.4	9
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	2.1	14
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		5.9	8
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		7.1	6
15	事業所が近いこと。		7.1	6

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370201234	居宅介護支援事業所　東桜の里

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.9	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.2	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.4	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	3	4.0	3.8	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.4	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.4	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.2	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.3	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.3	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.2	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.2	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.1	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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？	4	4.0	4.2	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.1	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	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。

利用者様の声に耳を傾け、地域に根差した支援・介護を提供していきます。緊急時や突発時の迅速な対応含め、利用者の方々が安心して介護サービスを利用できるような事業所運営を目指していきます。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	21.3	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.9	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.1	5
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		3.1	11
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	16
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	3	3.1	11
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		1.2	14
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	4	5.9	4
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.4	15
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		5.1	5
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.1	5
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.8	13
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		5.1	5
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		4.7	9
15	事業所が近いこと。		4.3	10

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370201747	キョーワケアプランセンター

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.5	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.8	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	4.1	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.6	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.7	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.6	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.6	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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？	4	4.0	4.6	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	28.6%	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。

介護保険の対象にならないサービスについての説明が少し不足していると評価を受けました。真摯に受け止め、必要なサービスについて介護保険の対象となるか否かをしっかりと説明して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	14.8	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.3	5
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.3	12
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		1.1	14
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	16
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.2	7
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		5.1	10
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		9.4	3
9	契約やサービス計画・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	15
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		5.9	8
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	5.4	9
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	2.7	13
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		7.5	4
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		5.1	10
15	事業所が近いこと。	5	6.7	6

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370201804	ケアマネ空

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	－	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	－	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	－	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	－	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	－	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	－	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	－	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	5	4.0	－	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	－	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	－	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	－	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	－	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	－	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	－	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	－	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	4.0	－	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.1	－	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	－	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	－	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	－	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4		4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	11	上記事業所の全利用者のうち、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	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	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。

サービス改善に向け、ご利用者がサービスを利用する上でまたは事業所を選ぶ上で大切だと思われている、？費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること ②今までの生活を維持してくれること ⑯ケアマネジャーの対応に安心感、信頼感があること ①個人を尊重し希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること ⑦暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること 等を特に留意して学び、伝え方も工夫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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		8.6	4
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		11.1	2
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.1	12
4	看取りのケアプランを作成してくれること。	2	6.2	7
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.6	16
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.3	9
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		8.6	4
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		16.7	1
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.7	11
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		0.6	16
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	4.9	8
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	6.8	6
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		3.1	12
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		3.1	12
15	事業所が近いこと。	1	4.3	9

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370300010	居宅介護支援　ハートサービス近藤

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.4	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.4	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.4	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.4	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.8	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	4.1	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.4	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.5	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.4	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.8	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	3	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	3.0	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	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	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。

ユーザー評価アンケートへのご協力ありがとうございました。今回も事業所全体及び自己評価よりも多くの項目で利用者の評価が高い結果となり、特に設問21では4．8という高評価を受けました。また、事業者と利用者の意識の差では、「個人を尊重し、希望したケアプランを作成してくれること・ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること」の2項目についてはともに上位でしたが、自社が3位に選んだ「介護保険などの制度をよく知っていること」は利用者にとっては16位、「今までの生活を維持してくれること」が上位にあがっており、大きな差が生じていることがわかりました。以上の結果を踏まえ、今後に活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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	16.3	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		8.7	4
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.4	9
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		1.6	14
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.7	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	3	1.4	16
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		3.4	9
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	4	12.9	3
9	契約やサービス計画・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	12
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		1.6	14
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.3	8
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.2	11
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		6.4	6
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		5.7	7
15	事業所が近いこと。	5	7.1	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370300036	北医療生協指定居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.9	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.2	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.3	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	3.9	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	3.7	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.3	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.0	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.1	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.2	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.0	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.1	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.0	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.1	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	13.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ユーザー評価にご協力ありがとうございました。たくさんのご意見や励ましのお言葉に職員一同、感謝しております。今回の結果を受けて、職員間で共有をしております。契約時や計画書の説明の際に、説明がわかりにくい、説明がないなどのご指摘をいただいております。相手に理解をしていただけたか、不明な点はなかったかなど、説明の仕方に工夫が必要と考えております。説明の仕方や言い回しの工夫を行い、職員の中でも共有していく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。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	18.8	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.6	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.0	11
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		7.6	3
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.6	16
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	3	7.0	5
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		2.1	14
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	4	4.6	8
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.2	15
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		6.4	6
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.3	10
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.0	11
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	4.6	8
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		2.7	13
15	事業所が近いこと。		6.1	7

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370300069	北区介護保険事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.3	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.2	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.1	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	3.6	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.4	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.2	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.5	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.3	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.3	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.5	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	9.8%	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。

たくさん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。引き続きわかりやすい説明を心掛けていきたいと思います。評価を受け、基本設問の問8に関しての改善策としては契約時にパンフレットなどを作成し概要の丁寧な説明に努めます。地域の情報を事業所全体で把握し提供できるようにしていく事でお客様、ご家族の皆様に信頼いただけるよう専門職としての技量を磨き努力してまいります。住み慣れた地域での暮らしを支援していきます。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	16.9	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.6	10
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.3	11
4	看取りのケアプランを作成してくれること。	3	7.2	4
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.3	8
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		3.9	9
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		6.4	7
9	契約やサービス計画・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	15
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	3.1	12
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	7.8	3
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.8	14
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		6.7	6
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		3.1	12
15	事業所が近いこと。		6.9	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370300184	愛生居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.3	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.7	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.8	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	4.4	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.4	4.3	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.3	4.3	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.0	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	3	4.0	3.8	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.5	4.1	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	3	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.5	4.2	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.4	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.3	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	2	4.1	4.4	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	4.0	4.2	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.1	4.2	4.4
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？	2	4.1	3.9	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	3.6	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.0	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.4	3.8	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	8.8%	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	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。

難聴の利用者等に対して、家族への説明が中心となってしまっていた為難聴、理解力の低下の有無にかかわらずまず、利用者本人に説明し同意を得ることを心がけて相談に応じていくよう改善します

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	15.4	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		10.3	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		1.4	15
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		4.1	9
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.1	12
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		6.5	6
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		7.5	4
9	契約やサービス計画・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	16
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		2.7	14
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	4.1	9
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	2	4.1	9
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		3.1	12
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	3	5.5	7
15	事業所が近いこと。	4	7.5	4

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370300614	陽だまりの家ケアプランセンター

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.7	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.8	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.8	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.7	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.8	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.8	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	4.7	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.8	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.8	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.7	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.8	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.7	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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？	4	4.0	4.7	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.8	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	33.0%	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。

今回のユーザー評価では、利用者の皆様から概ね高い評価をいただきました。今後も現状に満足することなく、日々のコミュニケーションの質向上や、丁寧で分かりやすい説明、安心して過ごせる環境づくりに継続して取り組んでまいります。また、職員間の情報共有を強化し、サービスの均質化と質の維持・向上を図ります。これからも利用者一人ひとりに寄り添い、より満足度の高い支援を提供でき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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	11.5	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		10.4	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.4	10
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		9.5	4
5	介護保険など制度をよく知っていること。		2.5	12
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	9.5	4
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		5.3	8
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	3	7.9	7
9	契約やサービス計画・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
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		0.0	17
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.3	13
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.5	15
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	1.8	14
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		5.3	8
15	事業所が近いこと。		8.5	6

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370301273	エヌ・エス北居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.4	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.6	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.7	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.8	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.9	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.8	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	4.5	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.7	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	5.0	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	5.0	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	5.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.8	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.6	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.7	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	5.0	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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？	4	4.0	4.5	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	5.0	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	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。

この度は名古屋市介護サービス事業者ユーザー評価において貴重なご意見をいただきありがとうございます。皆様からの温かいお言葉、また、率直なご指摘を真摯に受け止めております。今回の評価結果を事業所内で共有し、良い点は継続・強化し、改善が必要な点につきましては具体的な対応を検討しております。特に説明のわかりやすさや情報共有のあり方については、改めて見直しを行い、より安心してご利用頂ける体制づくりに努めてまいります。今後も利用者様、ご家族様の声を大切にし、信頼される事業所であり続けられるよう、職員一同サービスの向上に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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	14.3	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		9.7	4
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		1.9	13
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		1.0	15
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	4	9.1	5
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		3.2	9
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	5	13.6	3
9	契約やサービス計画・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	13
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		4.2	8
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.2	9
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.3	16
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		3.2	9
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		4.9	7
15	事業所が近いこと。	3	5.8	6

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370302206	キョーワケアプランセンタークローバー

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.3	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.8	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.1	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	3.9	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.6	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.6	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	4.0	4.7	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.1	4.2	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	4.4	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	17.2%	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	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	19.3	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	4	7.5	4
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.7	11
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		5.2	8
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.3	10
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		2.9	12
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	3	6.6	5
9	契約やサービス計画・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	15
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		6.3	6
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	7.8	3
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.1	15
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		5.5	7
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		2.3	14
15	事業所が近いこと。		4.9	9

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370302974	介護支援ノッポの会瑠璃光

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.5	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.5	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.2	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	5	4.0	3.9	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.6	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	4.7	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	4.0	4.4	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.1	4.3	4.4
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	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	4.5	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.7	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	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	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。

皆様から頂いたご意見を真摯に受け止め、事業所内で話し合いを行いました。今後もご利用者様、ご家族様の希望を確認しつつ必要な情報提供や介護サービスの利用が出来るように心掛けていきます。またご利用者様、ご家族様に寄り添った支援が出来るよう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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	20.0	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		11.8	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.9	8
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		5.2	6
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.7	16
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	3	3.9	8
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		3.6	10
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	4	4.3	7
9	契約やサービス計画・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	12
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		3.6	10
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.6	5
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.3	17
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		2.3	13
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		2.0	14
15	事業所が近いこと。	5	7.9	4

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370303105	あいの樹居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.4	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.2	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.6	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.3	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.3	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	3	4.0	4.0	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.4	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.5	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.5	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.1	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	15.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご本人様、ご家族様にはお忙しい中、貴重なご意見を頂戴いたしまして誠に有難うございました。ユーザー評価の結果に付きましては、真摯に受け止め改善をを図っていきます。今後の取り組みに関しては、利用者様に寄り添った介護保険サービスや介護保険外サービスの説明を心掛け提案をしていきたいと思います。利用者様には住み慣れたご自宅で安心して暮らせるよう心掛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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	14.6	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.6	10
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		1.1	15
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		6.9	5
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.0	9
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		2.6	11
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	4	8.6	3
9	契約やサービス計画・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	13
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		8.6	3
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	6.6	7
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.0	13
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		6.6	7
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		2.6	11
15	事業所が近いこと。	5	6.9	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370303295	オーネスト名城指定居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.7	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.9	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	4.2	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.6	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	4.7	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	4.0	4.5	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.1	4.4	4.4
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	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.6	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.6	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	25.4%	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	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。

ご利用者様やご家族様の意向を確認しながら、介護保険や医療保険など地域資源も含めた適切なサービスの提案を行い、支援していきます。今後も相談しやすい環境と適切な対応ができるような体制、信頼関係の構築を心がけて支援させていただきたいと思います。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	17.8	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.2	7
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.6	11
4	看取りのケアプランを作成してくれること。	2	4.6	8
5	介護保険など制度をよく知っていること。		3.0	12
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	4	6.8	5
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		4.1	9
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		9.0	4
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.4	16
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		5.5	6
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	3.8	10
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.6	15
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	1.9	14
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		2.2	13
15	事業所が近いこと。		10.1	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370303394	居宅介護支援事業所カノン

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.8	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.8	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.2	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.3	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	5	4.0	3.5	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.4	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.2	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	4.6	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.0	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.0	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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？	4	4.0	4.2	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.4	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	54.5%	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	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。

日頃から皆様方のご信頼とご理解を頂き感謝申し上げます。利用者様やご家族様より温かいご意見を頂きありがとうございました。今回の評価結果から、介護保険外のサービスについての説明に関して不足していたと認識いたしました。今後はより丁寧に、ご理解いただけるよう、説明していきます。今後も安心してサービスを利用していただけるよう、信頼感が持てるケアマネジャーであるよう努力して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	21.5	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		8.3	5
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.1	13
4	看取りのケアプランを作成してくれること。	4	5.1	7
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.9	16
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.8	12
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		1.8	14
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		12.9	2
9	契約やサービス計画・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	15
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		4.4	8
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	3.0	11
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.2	9
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		3.2	10
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		5.3	6
15	事業所が近いこと。	2	9.7	4

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370303725	居宅介護支援このみ

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.5	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	4.2	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.7	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	4.6	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.2	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.6	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.8	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	21.1%	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	36	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

迅速な対応・寄り添った相談対応・信頼関係の強さ・専門性・紹介されたデイサービスやショートステイの満足度が高かった等の良い評価を頂いた反面、他事業所(訪問看護・ショートステイ)に関する個別の不満も一部ありました。なかなか満足のいく事業所の紹介は難しい事ではありますが可能な限り利用者さんが満足できる事業所の調整を心がけます。改善点:介護保険外のサービス(高齢者向けのサロン・カフェなど地域資源・利用可能なサービス一覧)についての情報提供の充実を図ります。引き続き利用者さんの声を大切にし、より良い支援の実現に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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	15.7	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.3	9
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.7	11
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		2.1	13
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	10.7	3
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		2.7	12
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	4	6.6	7
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.4	14
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		5.0	8
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	7.8	4
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.0	15
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		7.4	5
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		3.9	10
15	事業所が近いこと。		7.2	6

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370304368	アイキャンケア

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.6	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	3.9	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	5	4.0	3.8	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.7	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	4.5	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	4.0	4.6	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.1	4.5	4.4
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	4.4	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	4.3	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.4	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	8.6%	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	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。

この度は温かい評価とありがたいお言葉をいただき心より感謝申し上げます。職員一同大きな励みとなっております。評価において、①主治医や看護師との連携について②介護保険対象外サービスの説明についてが全体平均より低い結果となりました。
今後は以下の取り組みを行ってまいります。
①必要時のみの連絡にとどまらず、定期的な情報共有の機会を意識的に設け、利用者様・ご家族様にも「どのような連携を行っているか」が見えるよう、説明を丁寧に行ってまいります。②一覧を作成し必要時その都度ご説明してまいります。
今回のご意見を大切にし、より安心してご相談いただける事業所を目指して、スタッフ一同改善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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	22.7	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	4	5.8	6
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.8	10
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		6.4	5
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.9	15
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		8.6	4
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		5.5	7
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	5	9.8	3
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3	1.5	14
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		4.6	8
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.6	8
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.8	12
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		1.8	12
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		2.1	11
15	事業所が近いこと。		0.9	15

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370304590	ケアマネ事務所みちとりた

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.4	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.8	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	3	4.0	4.1	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.6	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.6	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.7	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.6	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.4	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.7	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.8	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	3	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	3.0	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	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	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。

結果から見えてきたのが、苦情受付窓口の説明と個人情報使用についての説明、介護保険外のサービスについての説明の3点に問題がありました。契約書は最初に説明するだけで、以後説明する事がほとんどないです。年一回程度、契約書を全部説明するのではなく、3点に絞り紙ベースで説明していきます。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	16.7	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	3	5.7	6
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.5	12
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		3.0	11
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.7	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.7	6
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		4.7	8
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		8.7	3
9	契約やサービス計画・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	15
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		1.5	16
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	8.5	4
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.0	13
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	4.7	8
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		4.2	10
15	事業所が近いこと。		6.5	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370400018	西区介護保険事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.2	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.5	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.4	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.7	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.4	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	3.9	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.6	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.7	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	4.0	4.5	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.3	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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？	4	4.0	4.5	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.8	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	11.6%	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	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。

概ね、良い結果である参加事業所との比較も悪くない。自由記載にもあったが費用負担の観点からサービスを調整したり保険外のサービスの情報提供をする姿勢が必要。その為には、『西区の社会資源』こんなものありますよ！というようなリーフレットを作り、お客様・ご家族様に説明できるといいと思う。現状、必要に迫られサービスを提案し、問題を緩和または軽減することが実際は多いが、本人が出来ること・続けていることにもっと意識を向け、本人が望む生活が出来るような支援が大切なことを気づかされた。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	17.7	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.8	7
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.5	11
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		1.2	13
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	3	7.6	5
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		1.2	13
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		4.1	10
9	契約やサービス計画・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	16
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		9.0	3
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	7.6	5
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.2	12
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		4.7	9
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		5.8	7
15	事業所が近いこと。	4	8.4	4

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370400026	名古屋市北・西ケアマネージメントセンター

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.2	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	5	4.0	4.1	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.6	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	4.8	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.5	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.5	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.7	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	13.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者様からのご意見より「行動していただける速さが何より、人柄もよく信頼できた」「時期尚早と思われることも提案いただけたことで次のステップを早めに考えられてよかった」等、迅速な対応と信頼関係の構築に対し評価をいただきました。一方その他の意見から、より高度なケアマネジメントが求められていることが分かりました。ケアマネジャーの知識向上のため、継続的な研修参加や、介護保険制度に関する最新の情報を把握し、今後も利用者様や介護者様の意向を尊重した生活の実現を目指し、安心してお過ごしいただけるよう支援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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	17.5	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	5	10.5	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.1	11
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		2.1	14
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.5	16
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.5	5
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		1.8	15
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	4	7.3	4
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.9	13
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		3.1	11
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.9	10
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.8	8
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		6.3	7
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		4.7	9
15	事業所が近いこと。	3	6.5	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370400125	庄内の里介護支援センター

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.4	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	4.2	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	4.5	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	4.4	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.4	4.7	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.3	4.6	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	3	4.0	3.9	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.5	4.5	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.4	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.1	4.5	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	4.0	4.6	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.1	4.6	4.4
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	4.6	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	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？	3	4.0	4.6	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.4	4.7	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	3	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	3.0	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	28.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ケアマネジャーがよく話しを聞き急な要望にも速やかに対応してくれた事に満足している等のご意見を頂戴しました。その一方で、苦情受付窓口についての説明の分かりづらさ、介護保険外のサービスの説明不足、担当ケアマネジャーの変更後に後任のケアマネジャーの対応の遅れ等が問題点としてご意見を頂戴しました。今後、苦情受付窓口について、適宜、分かりやすく説明を行います。介護保険対象外のサービスの情報提供を必要時に行います。また、担当ケアマネジャー変更時に、引継ぎ前後のケアマネジャーと主任ケアマネジャーの3者が引き継ぎ事項の内容確認を事業所内で行い対応致します。ご意見を真摯に受け止めサービスの改善に努めて参ります。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	22.2	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.7	6
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.5	10
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		3.7	8
5	介護保険など制度をよく知っていること。		1.5	16
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	3.5	10
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		3.2	13
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	4	10.6	3
9	契約やサービス計画・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	15
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	3.7	8
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.9	4
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.2	7
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		2.0	14
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		3.5	10
15	事業所が近いこと。		5.9	4

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370400158	なごやかハウス名西

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.8	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	4.1	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.5	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.6	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.7	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.6	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.8	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	52.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

苦情受付窓口や個人情報の取り扱い、また介護保険外サービスについてなど、主に契約時の重要事項説明に関する事柄については、点数に乖離が見られました。今後は、ゆっくり丁寧に説明させていただき、ご理解が難しい点がなかったか確認いたします。また質問しやすい雰囲気作りも心がけ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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	12.1	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	4	10.1	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.3	8
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		4.0	10
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	16
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.5	13
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		0.5	14
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	3	7.3	6
9	契約やサービス計画・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	16
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	6.8	7
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		8.6	4
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.3	15
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		3.8	11
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		2.0	12
15	事業所が近いこと。		7.8	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370400166	介護支援ノッポの会

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.6	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	4.5	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.8	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.7	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.5	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.4
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	4.4	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.4	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.5	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	24.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

多数の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した。
今後もご利用者様やご家族様のお気持ちやご希望を丁寧に伺い、生活の困りごとの改善や自立支援につながるよう、わかりやすく誠実な説明に努めてまいります。
また、介護保険制度への理解をさらに深め、ご利用者様にとって最適なサービスをご提案・ご提供できるよう、職員一同一層の精進を重ねてまいります。
引き続き、どうぞよろしくお願い申し上げます。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	11.7	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.7	8
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.3	10
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		3.1	13
5	介護保険など制度をよく知っていること。		1.1	16
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		9.4	3
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		7.4	6
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	5	8.3	4
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.3	17
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		4.0	11
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	6.3	7
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.6	14
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		3.7	12
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		5.4	9
15	事業所が近いこと。	4	7.7	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370400299	K. K.サクライメディカル

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.0	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.4	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.4	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	3.8	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.5	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.4	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.5	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.3	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.3	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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？	4	4.0	4.3	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.4	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	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	92.3%	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。

事業所評価より利用者評価の方が低かった、介護保険外サービスについての説明をもっと丁寧にするように改善します。個人情報保護は当たり前だとおもっていますが、利用者にとって高齢者の家に押しいる犯罪が不安材料となっているので独り暮らしだと悟られないようにするなどより気をつけて行動していきます。慣れた環境の中で今までの生活を維持出来る様にサービス提供していきます。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	23.4	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		10.5	4
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.1	9
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		3.5	10
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	15
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.5	10
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		5.3	6
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		7.0	5
9	契約やサービス計画・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	15
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	2.9	12
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	5.3	6
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		11.1	3
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		0.0	15
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		4.7	8
15	事業所が近いこと。	4	1.8	14

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370400604	愛

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	＊	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	＊	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	＊	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	＊	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	＊	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	＊	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	＊	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	5	4.0	＊	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	＊	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	＊	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	＊	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	＊	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	＊	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	＊	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	＊	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	4.0	＊	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.1	＊	4.4
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
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	4.0	＊	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	＊	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	*	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	51.7%	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	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。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	*	*
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	2	*	*
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	3	*	*
4	看取りのケアプランを作成してくれること。	4	*	*
5	介護保険など制度をよく知っていること。	5	*	*
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		*	*
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		*	*
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		*	*
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		*	*
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		*	*
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		*	*
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		*	*
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		*	*
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		*	*
15	事業所が近いこと。		*	*

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370401123	北医療生協西区居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.5	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.8	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.1	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.3	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.2	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	4.0	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.2	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.3	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.3	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.4	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.1	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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？	4	4.0	4.2	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.0	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	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。

ユーザー評価のご協力ありがとおうございました。たくさんのご意見やご指摘をいただき、今後、改善できるよう努めさせていただきます。契約の際の苦情の窓口や個人情報の取り扱いの説明がわかりにくいとのこと、説明の仕方に改善が必要と考えております。わかりやすい言い方や言い回しの工夫を行い、説明を終えた後に、ご理解いただけたのか、不明な点はなかったかなどの確認をす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。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	18.4	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		8.2	5
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.4	6
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		6.0	7
5	介護保険など制度をよく知っていること。		1.5	15
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.9	9
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		0.0	16
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	4	10.5	3
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3	1.9	14
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		4.5	10
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.5	10
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.0	7
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	2.2	12
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		2.2	12
15	事業所が近いこと。		10.5	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370401768	やさしい手庄内通居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.9	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.3	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.8	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.3	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.0	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.1	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	3.2	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.2	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.2	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.2	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.4	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.3	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.1	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.2	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.9	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	3.9	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.1	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	3	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	24.0%	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。

利用者様やご家族様が分からなくて不安に思っていることに対し、不安を解消し少しでもこれからの介護について安心していただけるように、今後も情報収集を行い、より的確な回答ができるように努めて参ります。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	14.4	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	5	4.9	8
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.0	5
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		3.5	12
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	3	11.6	3
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		4.2	10
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	4	7.4	4
9	契約やサービス計画・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	16
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		5.6	7
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.5	15
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.9	8
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		4.2	10
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		6.0	5
15	事業所が近いこと。		3.5	12

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370402329	ケアマネジメントクーゲル

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.7	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.8	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.9	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.8	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	5	4.0	4.2	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.6	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	4.6	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	4.0	4.7	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.1	4.5	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.6	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.6	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.8	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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。

皆様から頂きました評価、ご意見を注視するとともに、事業所としての評価を再度実施し、問題となる点を導き出し、改善に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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	19.6	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		9.4	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.1	12
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	15
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.4	7
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		3.6	10
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	5	8.5	4
9	契約やサービス計画・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
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	3.6	10
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.4	7
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.9	14
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		6.7	5
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		1.8	13
15	事業所が近いこと。	4	6.7	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370402741	ケアサポート 秋桜

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.6	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.8	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.4	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.4	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.0	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	3.6	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.2	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.5	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.2	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.2	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	3.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.1	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.3	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.5	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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？	4	4.0	4.2	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	5.0	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	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	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	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。

貴重なご意見ありがとうございました。ケアマネージャーが係ることによりご利用者様の自宅での生活がより良くなるような支援ができ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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	16.7	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.0	5
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.0	12
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		4.7	9
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	16
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.3	6
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		4.7	9
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	5	5.3	6
9	契約やサービス計画・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	12
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		0.7	15
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	8.0	3
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.3	6
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		4.7	9
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		7.3	4
15	事業所が近いこと。	4	1.3	14

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370500031	中村区介護保険事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.3	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.4	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	3.8	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.2	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.5	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.1	4.3	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.4	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.4
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	4.3	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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？	3	4.0	4.2	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.5	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	3	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	3.0	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	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	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。

記入者別の「利用者本人」では問13・15に5点の満点の評価をいただきました。今後の励みの1つとなります。一方で「別居の家族」では評価が相対的に低い結果となりました。別居家族の皆様は日常的にサービスの様子を確認しづらく、情報不足が不安に繋がったものと考えております。今後は別居家族との連絡・サービス内容の分かりやすい説明に取り組み、家族の皆様に安心していただける体制づくりを進めてまいります。自由記載のコメントをいただき感じたことは1人1人のケアマネが日頃から研鑽に励み、その人に合った言葉かけを心がけてお客様とご家族に寄り添った支援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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	21.5	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.8	9
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.2	15
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		2.7	14
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.8	16
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.2	5
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		4.0	8
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	4	7.5	3
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	3.0	13
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		3.5	10
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	5.9	6
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.2	12
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		3.5	10
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		6.7	4
15	事業所が近いこと。		5.1	7

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370500049	名古屋市中村・中ケアマネージメントセンター

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.5	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	3.9	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	4.7	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.4	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.1	4.3	4.4
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	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	4.6	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.7	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	20.1%	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。

ご利用者様およびご家族からのご意見を踏まえ、個人を尊重し希望する生活を目指すケアプランの作成に努めてまいります。また、ケアマネジャーとして安心感・信頼感を持っていただけるよう、丁寧な対応を心がけます。家族構成の多様化に対応した家族支援の充実を図るとともに、介護保険外のサービを含む生活全般のご相談にお応えできるように、多制度についても検討を行い、わかりやすい説明と適切な支援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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	15.3	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		11.0	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.6	10
4	看取りのケアプランを作成してくれること。	5	2.4	12
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	3	7.5	4
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		1.9	14
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		6.5	5
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.3	15
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		5.6	8
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	5.9	7
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.2	13
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		3.2	11
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		6.2	6
15	事業所が近いこと。		5.6	8

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370500098	ますこ居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.9	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.7	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	5	4.0	4.3	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.4	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.4	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.1	4.9	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.6	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.6	4.4
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	4.6	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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？	4	4.0	4.7	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.6	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	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。

前回介護保険サービス以外の制度や、重要事項などの説明の点数が低かったので、そこを反省し対応した結果、前回よりも点数があ外改善ができた。今回は費用を考慮した項目の点数が低く、振り返ると費用の話は質問買いな限りこちらから話す事はないことに気が付いた。今後は、サービスを調整した際にかかる大まかな費用を説明して、ご本人・ご家族が費用面で安心できるように努めていこうと思う。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	4	5.6	8
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	1	13.1	2
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.3	12
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		8.0	5
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.9	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.0	14
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		6.2	7
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		11.3	3
9	契約やサービス計画・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	14
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		4.2	10
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	8.7	4
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.8	16
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		4.9	9
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		4.2	10
15	事業所が近いこと。	5	7.8	6

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370500189	鵜飼病院居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.4	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.3	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.8	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	4.2	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.8	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.8	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.6	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.7	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.6	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	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。

今回ご回答いただきました中で、介護保険以外のサービスについての説明が不足しているという事を感じました。
契約時には説明させておりますが、契約後も質問や相談、苦情を承けたまった時など、その都度分かりやすく丁寧に説明させていただくように心掛けてまいります。また、皆様の多様なニーズに対応できるようにケアマネジメントの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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	19.6	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		9.7	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.8	12
4	看取りのケアプランを作成してくれること。	3	4.5	10
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.2	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		7.8	4
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		2.1	14
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	4	7.1	6
9	契約やサービス計画・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	15
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		2.4	13
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	5.9	7
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.5	11
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		5.4	9
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		7.8	4
15	事業所が近いこと。		5.9	7

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

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

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.5	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.9	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.6	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	5	4.0	4.1	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	4.7	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	4.0	4.6	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.1	4.6	4.4
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	4.4	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	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？	5	4.0	4.5	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.9	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	27.3%	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。

介護保険の対象にならないサービスについての説明の評価が低くかった。地域の社会資源を再確認し情報提供できればと思います。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	17.4	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		10.0	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		1.3	15
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		5.1	8
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.5	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	3	3.1	10
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		1.5	13
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		7.7	4
9	契約やサービス計画・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	16
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		2.1	12
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	6.7	7
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.6	11
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		3.6	9
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		7.4	5
15	事業所が近いこと。	5	7.4	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370500569	もらいぼし

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.4	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.4	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.2	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	3	4.0	4.0	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.4	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.5	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.1	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.3	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	4.4	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.4	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.3	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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？	4	4.0	4.2	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.3	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	26.3%	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	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	21.2	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	2	13.8	2
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		1.3	16
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		2.0	13
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.7	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		8.4	4
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		2.4	12
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		7.1	6
9	契約やサービス計画・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	15
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		2.0	13
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		7.4	5
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.7	10
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	2.7	10
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		3.7	9
15	事業所が近いこと。	3	5.7	8

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370501021	あじさいケアプラン

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.9	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.4	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.3	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.2	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	5	4.0	3.5	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	4.5	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	4.0	4.5	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.1	4.5	4.4
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	4.6	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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？	4	4.0	4.2	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.7	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	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。

契約書や重要事項説明書はわかりやすく丁寧に説明をしている。それでも理解していてだけない事はたくさんあると思いますがこれからもより良く理解していただけるように説明をしたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	14.4	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		11.5	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.4	12
4	看取りのケアプランを作成してくれること。	2	7.2	6
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	16
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	3	6.2	7
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		2.4	12
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		9.6	5
9	契約やサービス計画・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	16
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	3.3	11
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.8	8
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.0	14
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		3.8	10
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		4.3	9
15	事業所が近いこと。	5	11.5	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370501948	ケアプラン 日吉の郷

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.8	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	5	4.0	4.2	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.7	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.9	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	5.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	4.9	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.6	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.7	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.8	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	5.0	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	20.4%	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。

未熟な所が多いと考えておりますが、一生懸命に仕事に取り組んでいる姿勢に評価を頂いているようで、今後の励みになります。しかし、情報提供の在り方について、不安があるご意見を頂きましたので、今後は、利用者様やご家族様の不安にしっかりとお応えできるような視点の幅を広く持てるように、今一度、知識・技術の勉強を行い、安心して日々の生活が送れるようにケアメネジメント力・人間力を高められるように努めて参ります。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	16.2	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	2	4.9	8
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.9	7
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		3.3	9
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.3	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	3	7.2	6
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		2.8	11
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	4	10.0	4
9	契約やサービス計画・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	16
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		2.8	11
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		7.7	5
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.6	13
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		2.1	14
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		0.8	15
15	事業所が近いこと。		10.5	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370502300	ケアプランナーズ ひさご

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.0	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.9	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.4	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.4	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	4.1	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.3	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.5	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.3	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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？	4	4.0	4.3	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.4	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	16.1%	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	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。

契約書内容についてはより丁寧に説明ができたらと思います。しかしながら高評価をいただき、日々の支援が実を結んでいること実感でき、光栄でした。今後もより一層精進して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		15.4	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		9.3	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.7	7
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		5.7	7
5	介護保険など制度をよく知っていること。		1.5	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		9.0	4
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		4.2	11
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	4	6.3	6
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.8	14
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		4.5	10
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	4.2	11
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.8	9
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	1.8	14
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		7.5	5
15	事業所が近いこと。	2	3.6	13

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370502383	中村ケアプランセンターそよ風

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.1	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	4.1	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	4.4	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	4.6	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	3	4.0	4.1	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.4	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.3	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.1	4.5	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.4	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.1	4.6	4.4
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	4.7	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	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？	4	4.0	4.6	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.5	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	3	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	3.0	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	42.3%	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	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。

困ったときの対応が一番大切で、お客様・ご家族様が安心できるよう、早急な対応ができるよう取り組んでいきます。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	4	19.9	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.3	8
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.9	4
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		4.3	8
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.9	13
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		9.5	3
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		0.0	16
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	5	8.9	4
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.8	12
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		2.5	11
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	6.7	7
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.0	16
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		3.1	10
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		0.6	14
15	事業所が近いこと。	2	8.0	6

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370502417	ケアプランセンター じょうさい

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.4	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	3	4.0	3.7	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.2	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.1	4.2	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	4.0	4.2	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.1	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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？	3	4.0	4.2	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.5	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	27.3%	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	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。

契約書や重要事項説明の際に専門用語を避けて要点を整理し、利用者様が理解しやすい説明方法へ改善していきます。苦情受付窓口については、連絡先や利用場面を具体的に示し、どなたでも相談しやすい環境づくりや説明を進めます。個人情報の取り扱いでは、取り扱い場面や方法など明確に伝える体制を整え、不安を軽減します。計画書や利用票の説明では、利用者ニーズと結びつけて要点を説明し、変更点や確認箇所を明確化することで、利用者様に分かりやすい説明をしていきます。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	14.9	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		10.6	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		0.7	16
4	看取りのケアプランを作成してくれること。	5	6.4	6
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.2	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		7.8	5
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		4.4	11
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		6.0	7
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.8	14
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		2.3	13
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	9.4	4
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.9	12
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		5.5	9
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	4	6.0	7
15	事業所が近いこと。		5.1	10

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370502565	サルバーレ居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.5	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	5	4.0	4.2	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.3	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.3	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.5	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.6	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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？	4	4.0	4.5	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	39.0%	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。

契約から時間がたつと利用者様・家族も契約時の確認内容を忘れていると思われるので毎年契約時のポイントの説明を行うなど利用者様が介護保険を理解して安心して利用できる環境になるよう取り組む。また評価していただいた基準より低い評価に関しては基準になるよう努める。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		16.1	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	3	4.5	10
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		1.2	16
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		10.3	3
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.1	6
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。	5	3.0	14
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		6.4	5
9	契約やサービス計画・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	12
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		2.7	15
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	5.8	7
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.6	13
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		4.5	10
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		5.8	7
15	事業所が近いこと。	2	7.6	4

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370503878	ケアプラン かがやき

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.9	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	5.0	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	5.0	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.8	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	5.0	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.9	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	5	4.0	4.1	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.9	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	5.0	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	5.0	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	5.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	5.0	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.6	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	5.0	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	5.0	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	5.0	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	5.0	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	5.0	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	51.7%	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。

ユーザー評価で高い評価をいただいた点を維持しつつ、さらなる質向上のため、①介護保険対象外サービスや費用面の説明をより丁寧に行い理解促進を図る、②利用者・家族からの意見収集と改善サイクルを定期化する、③医療・サービス事業所との連携と情報共有を強化し、迅速かつ安心できる支援体制を継続的に整備していきます

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		20.0	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	2	5.6	8
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.6	9
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		6.7	6
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	13
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.0	13
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		3.6	9
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.5	11
9	契約やサービス計画・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	13
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		7.7	5
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	6.7	6
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.0	13
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	0.5	11
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		0.0	13
15	事業所が近いこと。	1	11.3	4

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370504223	べんがら亭居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.6	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	4.5	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.6	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	4.5	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.4	4.9	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.3	4.4	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.2	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	3	4.0	4.0	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.5	4.8	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	3	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.3	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.1	4.5	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	4.0	4.5	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.1	4.5	4.4
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	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	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？	3	4.0	4.4	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.4	4.5	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	3	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	3.0	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	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	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

ご利用者、ご家族の皆様から、自己評価より高い評価をいただき、ありがとうございます。今後もより一層精進し、よりよいサービスを提供できるように励んでまいります。自己評価が低い点についてですが、まだまだケアマネとして足りない点が多いと感じており、いつも「十分な説明は出来ただろうか？」「選択肢しやすい提案ができただろうか？」「ご利用者やご家族の気持ちを十分にくみ取ることができただろうか？」と自問しながら対応しているためかと思います。今後も様々な分野について勉強し、安心して相談していただけるケアマネになれるよう努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	18.0	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		13.8	2
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.0	6
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		4.3	9
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	16
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.2	7
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		3.4	11
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	4	10.1	3
9	契約やサービス計画・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	14
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		4.9	8
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	9.5	5
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.2	15
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	3.1	12
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		4.0	10
15	事業所が近いこと。	3	2.8	13

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370600021	中区介護保険事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.4	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.2	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.1	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.2	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	5	4.0	4.0	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.2	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	4.3	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	4.0	4.5	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.1	3.7	4.4
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	4.0	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	3.5	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	3.5	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	3.8	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	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	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	55.0%	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。

苦情受付窓口が分かりにくいという問題点につきましては、説明をより丁寧に行い、大きな文字で表示するなどの工夫を継続していきます。医療・看護・訪問介護やデイサービスなどのサービス事業所との連携について、毎月の訪問時に状況を具体的に伝え、ケアマネジャーの連携機能を明確にしていきます。また、ご家族の介護負担軽減や、ご本人の心身機能の改善・悪化の防止はもちろんのこと、ご利用者様が自分の生活を楽しみ、自分の意思によりその人らしく生きることが出来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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	13.0	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.4	5
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		1.9	15
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		2.5	14
5	介護保険など制度をよく知っていること。		1.9	15
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.9	8
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		3.7	10
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	4	9.9	3
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.7	10
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		0.6	17
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		8.0	4
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.7	10
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	4.9	8
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		3.1	13
15	事業所が近いこと。	3	5.6	6

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370600054	新栄居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.5	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	4.3	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	4.4	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	4.5	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.4	4.8	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.3	4.6	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	2	4.0	4.1	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.5	4.5	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	3	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.4	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.3	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	2	4.1	4.7	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	4.0	4.4	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.1	4.4	4.4
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	4.6	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.5	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.6	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.4	4.6	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	2	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	2.0	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	38.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

社会資源の把握や最新の介護保険情報の知識を深め、正しい情報提供ができ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。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	14.9	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.1	11
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.1	13
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		5.5	8
5	介護保険など制度をよく知っていること。		3.9	12
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		7.5	5
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		5.5	8
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	4	9.4	3
9	契約やサービス計画・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	14
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		5.5	8
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	7.1	6
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.0	17
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.6	4
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		0.8	14
15	事業所が近いこと。	3	5.9	7

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370600112	居宅支援事業所草まくら

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.9	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.2	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.5	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.2	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	3.8	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.4	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.6	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.5	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.5	4.4
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	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	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？	4	4.0	4.6	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.5	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	60	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

評価において、職員の説明の分かりやすさ、苦情相談体制の周知、サービス内容の共有に関して、利用者評価が事業所自己評価を下回る結果が見られた。今後は、重要事項や支援方針を定期的に書面と口頭で説明し、理解度を確認する機会を設ける。また、意見箱や面談日を明確に周知し、苦情や要望を速やかに記録、検討、改善につなげる。さらに、職員間で接遇や支援内容の振り返りを行い、対応のばらつきを減らし、安心して利用できる環境づくりを徹底する。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		21.2	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	4	9.4	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.3	4
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		6.3	6
5	介護保険など制度をよく知っていること。		1.1	14
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.1	9
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		3.3	11
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	5	5.6	7
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.7	16
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		2.9	12
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	5.2	8
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.9	15
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		2.0	13
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		4.9	10
15	事業所が近いこと。	2	6.5	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370600195	ヤガミホームヘルスセンター名古屋

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	3.6	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	3.6	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	4.0	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	3.7	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.4	4.1	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.3	4.2	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	3.9	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	3	4.0	3.3	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.5	3.8	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	3	4.8	4.4	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.5	4.1	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.4	3.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.4	3.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.3	3.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.1	3.7	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	4.0	3.9	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.1	4.2	4.4
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	4.1	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	3.8	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.2	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.4	3.9	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	28	上記事業所の全利用者のうち、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	64.3%	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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		15.2	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		8.5	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.2	7
4	看取りのケアプランを作成してくれること。	1	5.2	7
5	介護保険など制度をよく知っていること。		4.4	9
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.1	10
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		3.0	14
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	4	6.3	4
9	契約やサービス計画・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	16
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		3.0	14
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	6.3	4
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.3	13
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		3.7	11
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		3.7	11
15	事業所が近いこと。	5	6.3	4

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370600260	ユートピアつくも在宅介護相談センター

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.1	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	3	4.0	4.0	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.2	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.4	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.1	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.4	4.2	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.3	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.3	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.1	4.3	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.0	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.2	4.4
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	4.1	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.0	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.2	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.1	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	3	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	3.0	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	55.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

「できれば土曜日なども相談できると良いと思いました。」とのご意見については法人内で共有し、改善に向けた検討を行っていきたいと思います。引き続きご本人、ご家族に寄り添って少しでも安心して在宅生活を送っていただけるよう、支援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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	13.9	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		10.0	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.7	6
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		3.3	12
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	11.0	2
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		4.8	11
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		9.1	5
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.9	13
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		5.7	8
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	0.5	16
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	2.9	13
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		1.9	15
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		6.7	6
15	事業所が近いこと。		5.7	8

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370601094	居宅介護支援事業所フォリア

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	2	4.5	3.7	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	1	4.6	3.5	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	1	4.6	3.9	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	1	4.4	4.3	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	2	4.4	4.5	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	2	4.3	4.2	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	2	4.2	4.2	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	3	4.0	3.7	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	2	4.5	4.3	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	1	4.8	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	2	4.5	4.2	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	2	4.4	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	2	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	4.3	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	2	4.1	4.3	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	2	4.0	4.0	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	2	4.1	4.0	4.4
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？	2	4.1	4.0	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	2	4.0	3.9	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	2	4.0	4.0	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	2	4.4	4.4	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	2	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	2.0	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	44.8%	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	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。

アンケートへのご回答ありがとうございました。契約時の苦情受付窓口についての説明ができていないと回答された方がみえ、きちんとわかりやすく説明することに努めていきます。サービス提供で大切だと思う事に関しては、前回は費用負担の考慮や介護保険制度をよく知っていることが上位でしたが、今回は不満や苦情への対応や急なサービス変更への対応が上位でした。常にご本人・ご家族のことを思い、真摯に適切に対応できるように業務に取り組んで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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	19.9	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	4	6.0	5
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.1	13
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		5.3	7
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.4	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	3	2.1	13
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		3.2	9
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.9	8
9	契約やサービス計画・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
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		3.2	9
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	7.8	4
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.4	15
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		1.4	15
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		5.7	6
15	事業所が近いこと。		13.2	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370601763	エデン居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.1	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.2	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.0	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.8	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	3.5	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.6	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.9	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.7	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.7	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.6	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.9	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	14	上記事業所の全利用者のうち、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	70.0%	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	92.9%	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。

関わりの中で起こる出会い・出来事は私たちをの呼びかけ・メッセージと捉えます、そしてそこに現れるカオスについて見取っていき可能性はより伸ばしていき、制約についてはその改善点について職員で響働し成長に繋げ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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	16.2	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.2	8
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		1.6	13
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		4.7	7
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	15
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.2	8
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		0.0	15
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		5.2	6
9	契約やサービス計画・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	14
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	4.2	8
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	8.9	4
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.0	15
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		6.3	5
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		4.2	8
15	事業所が近いこと。	4	11.5	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370602464	さくら支援ステーション名古屋中央

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.9	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.1	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.1	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	3.8	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	5	4.0	3.5	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	3.8	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.4	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.1	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.3	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.0	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	3.9	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	3.9	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	3.8	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.9	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	3.9	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.1	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	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。

ユーザー評価に参加下さったご利用者様やご家族様には、お忙しい中大変にありがとうございました。ご意見では将来への不安の声も頂戴しました。ご利用者様、ご家族様に少しでも安心していただけるよう、丁寧に説明、提案を行いサービス提供事業者と調整するなど解決に努め、安心して在宅での生活を継続していただけるよう心がけます。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	20.9	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	2	7.3	6
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.3	13
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		1.7	14
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	4	9.6	3
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		5.6	8
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	3	11.3	2
9	契約やサービス計画・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
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		1.7	14
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		9.0	5
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.8	11
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		3.4	10
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		4.0	9
15	事業所が近いこと。		7.3	6

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370602696	ケアプランセンター つばめ

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.9	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.8	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.3	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	5	4.0	4.0	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.2	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.4	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	4.5	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	4.0	4.4	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.1	4.4	4.4
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	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	4.4	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.5	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	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	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。

利用者様、ご家族様には日頃から当事業所の運営に多大なるご厚情を賜り感謝しております。全体的な評価と変わらぬ評価をいただきありがとうございます。自由記載の中にありました「報連相」が十分にできていなかった点は今後の運営上でも留意していきます。また、今後も安心してケアマネジメントを任せていただけるように精進していきます。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	9.6	4
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.2	7
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		0.0	14
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		3.0	9
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	14
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.0	9
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		0.7	13
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	3	17.0	2
9	契約やサービス計画・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	9
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		14.1	3
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	8.1	5
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.0	14
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.1	5
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		3.0	9
15	事業所が近いこと。	4	5.2	7

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370700011	昭和区介護保険事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.1	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.9	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.1	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.3	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.3	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.1	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	3.9	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.3	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.0	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.4	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.2	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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？	4	4.0	4.1	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.6	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	10.2%	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	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。

今回ご回答いただきました中で、特に、苦情窓口の説明や、介護保険の対象にならないサービスの説明について、評価が低い結果となりました。ご本人様だけでなく、ご家族様はどういった情報を求めているのかを考え、より丁寧に分かりやすく説明していきます。また、さらなる社会資源発掘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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	15.7	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	4	3.7	10
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.6	7
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		3.1	12
5	介護保険など制度をよく知っていること。	5	1.5	15
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		7.1	6
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		2.2	14
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	3	10.2	4
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.2	16
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		2.8	13
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		11.4	3
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.6	7
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		3.7	10
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		0.9	17
15	事業所が近いこと。		7.7	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370700029	かわな居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.5	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.0	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.4	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.7	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	4.1	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.6	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.4	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.4	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.2	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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？	4	4.0	4.1	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.1	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	3	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	3.0	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	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	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。

ケアマネジメント導入時の重要事項説明書における苦情窓口の説明が不十分で評価が低かった点は重大な課題であるため、各ケアマネジャーの説明方法を再確認し、内容と手順の統一を図ります。さらに、利用者様が最も重視している「個人の意向を尊重した支援」に応えるため、事業所として利用者本位のプランニングをより一層推進します。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	4	20.0	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.8	7
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.2	8
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		4.8	9
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.9	16
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	2	4.2	10
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。	5	2.7	13
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		6.1	6
9	契約やサービス計画・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	12
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		0.9	16
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.4	5
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.4	15
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		2.7	13
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		7.3	4
15	事業所が近いこと。	1	7.6	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370700110	南山の郷居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.4	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.5	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.7	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.6	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	3	4.0	3.6	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.4	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.5	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.6	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.5	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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？	4	4.0	4.4	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.4	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	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。

この度はユーザー評価にご協力頂きましてありがとうございます。
「医療機関や介護施設の情報をもう少し幅広く持っていてもらえると安心です」とのご意見を頂きました。主治医とはサービス利用開始・更新時等に情報交換を行っており、ご利用者様の状態等に応じ他の医療機関と連携を取らせて頂く事もあります。「今は連携の必要はない」と医師が判断された時は経過観察となる場合もありますが、病院への相談等がある時は弊所でできる範囲でお手伝いさせて頂きますので、その際はお知らせ下さい。
医療面以外も気になる事がありましたら随時お知らせ下さい。対応が難しい事もあるかもしれませんが、対処方法等を一緒に考えさせて頂きます。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	11.0	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.9	13
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.2	7
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		5.2	9
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	16
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		7.6	4
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		5.2	9
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	5	6.2	7
9	契約やサービス計画・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	12
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		6.7	5
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	6.7	5
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.0	16
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		1.9	15
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		5.2	9
15	事業所が近いこと。	4	9.5	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370700607	ふくざわ介護サービス

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.0	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.8	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	3.8	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.3	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.3	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.1	4.6	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.6	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.5	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.3	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

ご利用者様からケアマネに対し重要と思う事として、個人を尊重し、状態に応じ、希望した生活や現在の生活維持の為のケアプラン作成、及びケアマネの対応に安心感・信頼感がある事等が挙げられ、また言葉遣い・態度が3の評価となっているので、当事業所としては、今後、ご利用者様に対し丁寧な言葉遣い・対応により、しっかり状態を把握し、ご利用者様のご要望に応じ適切なケアプラン作成ができ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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	23.6	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		9.1	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.8	4
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		2.7	13
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.3	16
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.0	9
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		3.5	11
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		5.0	9
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.5	14
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		3.5	11
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	5.3	7
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	2	6.5	5
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	0.9	15
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		5.3	7
15	事業所が近いこと。		6.5	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370701191	居宅介護支援事業所　いずみ

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.8	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.5	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.8	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	3.8	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	3.9	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.0	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	3.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	5	4.0	3.5	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	3.8	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.2	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	3.9	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	3.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	4.3	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	3.8	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.1	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	3.8	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	3.9	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.0	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.0	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	32	上記事業所の全利用者のうち、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	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	34.4%	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。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		20.3	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		17.6	2
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.7	8
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		10.8	4
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	14
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	2	1.4	11
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		0.7	12
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		7.4	7
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.7	12
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		3.4	10
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	14
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	1	8.1	6
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	0.0	14
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	4	4.7	8
15	事業所が近いこと。		8.8	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370701704	居宅介護支援事業所オラトリオ

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.5	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.4	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.5	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	4.0	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.6	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.7	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.6	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.1	4.4	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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？	4	4.0	4.5	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.4	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	41.1%	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	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。

評価結果にて、ケアマネへの信頼感があることや、将来を見据えたケアマネジメントを期待されていると感じました。日々ケアマネジメントを行うなかで、目の前の課題を解決することに注力してしまいがちですが、ご本人、ご家族からは今後の病状変化に関することなど、将来のことに対する不安が感じられますが、これらの不安に対するケアが不十分だと今回の評価で感じました。今後の病状変化や暮らしの変化を見据えた支援を提供できるように、より一層各職種との連携したり、ご本人、ご家族の不安に寄り添いながら支援を行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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	16.3	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	2	10.4	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.0	10
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		4.2	9
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.7	16
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	3	4.5	8
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		3.7	11
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		5.4	7
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.2	17
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	6.7	5
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.7	5
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.7	13
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		3.5	12
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		2.5	14
15	事業所が近いこと。	5	7.7	4

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370800019	瑞穂区介護保険事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.7	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.9	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.0	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.2	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.0	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	3.5	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.2	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.2	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.5	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.2	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.0	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.1	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.0	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	21	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	11.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	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。

自由記載欄では、多くのご意見をいただきありがとうございます。今回のユーザー評価の結果を受け、気付きをさせていただくことができました。「苦情受付窓口」や「個人情報同意」の項目については再確認をし、丁寧に「伝える」ことを実践していきます。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	16.6	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	4	16.2	2
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.0	5
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		4.8	9
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.3	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.1	8
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		1.6	14
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	5	9.2	4
9	契約やサービス計画・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	16
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		2.5	13
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.7	7
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.1	10
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		1.6	14
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		3.5	11
15	事業所が近いこと。	3	6.4	6

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370800027	名古屋市昭和・瑞穂ケアマネージメントセンター

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.7	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.8	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.7	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.3	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	4.0	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.6	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.5	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.7	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	16.0%	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	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。

貴重なご意見ありがとうございます。サービスに対する満足度はほぼ全体平均を上回る結果となり、大変有難く思っております。地域の社会資源の活用・説明については少しずつ改善してきておりますが、例年同様にユーザー満足度が低い項目となっていました。事業所内でも社会資源の開拓、共有をし、介護保険サービスに偏らないケアプラン作りを意識して行っていきたいと思います。「介護支援専門員や事業所選択についての大切だと思うこと」については、ユーザーの思いとの差異がありました。介護支援専門員へのニーズを認識し、皆様の生活がより良いものとなるよう努力して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	15.3	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		11.3	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.8	10
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		10.5	4
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	4.8	8
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		2.8	10
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		7.6	5
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.3	12
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		3.7	9
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.7	14
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.3	16
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	5.4	7
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		7.3	6
15	事業所が近いこと。	3	2.3	12

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370800084	なごやかハウス岳見

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.1	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.8	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	3.8	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.2	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.6	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.6	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.5	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	4.2	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.7	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	39.0%	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。

ユーザー評価事業にご協力いただきました皆様には厚くお礼申し上げます。今年も多くのお客様より貴重なご意見や温かな感想をいただくことができました。職員一同、感謝申し上げます。今回の評価では契約書や重要事項説明書などの書類の説明が分かりにくかったというご意見をいただき、説明方法に改善の余地があることを改めて認識いたしました。専門用語が多くなりがちな部分について、より平易な言葉での説明や理解しやすい工夫を進めてまいります。また、ご不明点をその場で確認しやすい雰囲気づくりにも努めてまいります。
今後も皆様に安心してサービスをご利用いただけるよう、より分かりやすい説明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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	18.6	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	3	9.2	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.6	12
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		2.6	12
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.9	15
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.6	6
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		5.2	8
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	5	6.8	5
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.9	15
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		4.5	10
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.4	7
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.5	17
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		4.7	9
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		1.4	14
15	事業所が近いこと。	4	7.3	4

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370800258	介護支援センターほなみ

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.4	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.1	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.4	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	4.2	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.3	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.6	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.3	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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？	4	4.0	4.3	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.5	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	25.9%	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	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。

ユーザー評価へのご協力ありがとうございました。頂いたご意見をもとに、介護保険制度や仕組みについての説明を丁寧に行いながら、ご本人、ご家族に寄り添った支援を続けていければと思います。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	15.2	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.6	11
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.7	6
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		3.1	14
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.3	16
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		7.2	3
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		5.2	8
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	3	5.9	5
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.3	16
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		2.3	15
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	5.2	8
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.2	8
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		4.6	11
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		6.2	4
15	事業所が近いこと。	4	5.4	7

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370800720	おたすけ家族

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.1	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.5	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.2	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.3	4.5	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	3	4.0	3.9	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.4	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.4	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.6	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.3	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.1	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.1	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.3	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

利用者様それぞれが持つ、疾病や住宅環境、家族関係等、様々な背景を踏まえながら、適した支援・サービスを提供するための努力を惜しまない。介護保険サービスのみならず、障害サービス・保険外サービスなどあらゆる方向に目を向けながら、その方の支援に携わる関係者とのネットワークを強固にして、信頼関係を構築し、その人らしい生活に一歩でも近づく支援を提供できるよう努める。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	16.8	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.5	5
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.2	10
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		3.3	13
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.4	6
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		2.7	14
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	2	7.8	4
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.2	16
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	4.5	9
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		9.9	3
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.2	10
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	4.8	8
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	3.9	12
15	事業所が近いこと。		5.4	6

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370801058	ケアプラン 大喜

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.9	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.7	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.3	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.3	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.2	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	3.6	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.1	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.6	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.1	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.1	4.3	4.4
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	4.3	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.9	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.1	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	3	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	3.0	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	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	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	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。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	21.3	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.2	9
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		9.6	4
4	看取りのケアプランを作成してくれること。	4	3.3	11
5	介護保険など制度をよく知っていること。		1.3	14
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.8	16
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。	5	4.6	7
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		10.0	3
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.3	14
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		3.3	11
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	8.8	5
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.8	16
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	4.6	7
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		4.2	9
15	事業所が近いこと。		5.8	6

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370801231	さわやからいふ　みずほ居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.9	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.2	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	5	4.0	4.1	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	4.7	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	4.0	4.6	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.1	4.4	4.4
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	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.4	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.5	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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。

評価結果を真摯に受け止め、今後も利用者様の立場に沿ったより良いサービスの計画と提供ができるよう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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	16.3	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.7	10
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		1.7	13
4	看取りのケアプランを作成してくれること。	4	1.0	15
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.3	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		7.5	4
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		1.7	13
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		6.8	6
9	契約やサービス計画・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	9
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		5.8	8
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	6.1	7
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.0	12
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		2.7	11
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		7.5	4
15	事業所が近いこと。	3	9.5	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370801413	あたたかい心居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	＊	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	＊	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	＊	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	＊	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	＊	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	＊	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	＊	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	3	4.0	＊	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	＊	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	＊	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	＊	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	＊	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	＊	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	＊	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.1	＊	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	4.0	＊	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	＊	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	＊	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	＊	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	＊	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.4	*	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	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。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		*	*
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		*	*
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		*	*
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		*	*
5	介護保険など制度をよく知っていること。		*	*
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	1	*	*
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		*	*
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	5	*	*
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		*	*
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		*	*
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	*	*
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		*	*
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		*	*
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		*	*
15	事業所が近いこと。	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370802551	ケアプランセンター プレシア

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.1	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.1	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.0	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.6	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	3.2	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.4	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	4.5	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	4.0	4.1	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.4
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	4.4	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	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？	4	4.0	4.3	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.7	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	16	上記事業所の全利用者のうち、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	93.8%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度ご利用者様からのご意見を頂きまして有難うございました。貴重なご意見を参考に、ご利用者様、ご家族様に寄り添ったご支援ができるように、日々意識をして勤めて参ります。微力ではありますが、地域の方々のお力に少しでもなれたらと思います。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	5	25.1	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	4	10.8	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.1	12
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		5.6	6
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	16
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.1	8
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		2.6	11
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	3	7.7	4
9	契約やサービス計画・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
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		7.7	4
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	5.6	6
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.6	9
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		1.0	15
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		2.1	12
15	事業所が近いこと。		0.0	16

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370900017	熱田区介護保険事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.1	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.3	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	3.8	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	5	4.0	3.5	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.0	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.4	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.2	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	4.1	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	4.0	4.1	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.1	4.1	4.4
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	4.4	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	4.1	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.5	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	13.1%	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	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。

評価結果で明らかになった問題点については、次のように改善に取り組みます。
医療連携の強化として、訪問診療時にケアマネジャーが診察に同席するなど、医療との関係構築を図っていきます。
またご家族様への積極的な関与と情報共有を行い、ご利用者本人のご希望を尊重したケアプラン作成に努めます。
介護保険外サービスや社会資源の情報提供が充実するよう、タブレット端末などを利用し視覚的に説明いたします。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	4	15.3	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		11.1	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.6	7
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		3.7	11
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.9	15
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	6.9	6
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		4.2	9
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		7.4	5
9	契約やサービス計画・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	13
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		4.6	8
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	9.3	4
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.0	16
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	2	3.2	12
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		4.2	9
15	事業所が近いこと。		2.3	14

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370900462	指定居宅介護支援事業所みなと医療生活協同組合ケアプランセンター協立

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.5	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.7	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	4.3	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.7	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.7	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.5	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.5	4.4
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	4.5	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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？	4	4.0	4.3	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.6	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	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。

貴重なご意見ありがとうございました。評価結果はおおよその設問で自己評価よりユーザー評価が上回っていたのを嬉しく思いました。その中で問3と問4は自己評価の方が高かったので、必要な都度ご説明するよう改善していこうと思いました。ご利用者様・ご家族様はケアマネジャーの対応に「安心感・信頼感」を一番に求めていることを理解しました。安心・信頼を得られるよう、お話をよく伺い、希望した生活を目指していけるプランを作成してい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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	21.3	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		9.8	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.9	8
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		3.6	11
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.5	16
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	2	7.2	5
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。	3	0.5	16
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	5	9.0	4
9	契約やサービス計画・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	9
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		3.1	12
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.6	14
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.3	15
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		2.8	13
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		5.4	7
15	事業所が近いこと。		5.9	6

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370900561	かなやま居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.5	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.4	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.9	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	3.8	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.5	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.6	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.6	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.5	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.7	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.6	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	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。

問8(介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？)について、利用者評価が低い事が分かりました。利用者の必要に応じ説明をしてきたつもりではありましたが上手く伝えられていなかったり、ケアケアマネ自身の知識不足等が原因であったかと思います。今後は、常に様々な情報収集を行い、状況に応じ分かりやすく説明が出来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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	15.2	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		9.6	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.8	11
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		4.1	10
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.6	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.0	8
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		2.0	14
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		5.8	7
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.9	16
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		3.2	13
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	6.4	6
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.2	15
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	4.4	9
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		3.5	12
15	事業所が近いこと。	3	6.7	4

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370901569	ハッピー居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.0	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	3.8	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.0	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.2	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.3	4.5	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	3	4.0	3.6	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.5	4.1	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.3	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.4	4.3	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.3	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.1	4.4	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.2	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.1	4.2	4.4
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	4.3	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	4.3	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.4	4.2	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	2	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	2.0	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	70	上記事業所の全利用者のうち、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	20.5%	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	55	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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	78.6%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

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。

・質問内容の文章に専門用語が多く分かりにくい。契約時等の質問については何年か前の事で記憶にない為答えられない。等利用者やご家族から多く言われた内容であった。

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。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	4	14.4	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.2	7
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.3	9
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		4.2	11
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.5	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		7.8	3
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		2.5	15
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	3	7.4	5
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.5	16
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	3.9	12
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		7.6	4
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.8	13
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		4.5	10
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		5.4	8
15	事業所が近いこと。	2	6.6	6

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2370901973	あつたファミリア居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.8	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.9	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	4.1	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.7	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	5.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.8	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.8	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.8	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.8	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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？	4	4.0	4.7	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.8	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	3	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	3.0	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	19.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	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。

この度ユーザー評価事業にご協力いただきました、ご利用者様家族様に感謝申し上げます。評価していただいたご意見を受け止めて、今後のサービス改善に努めて参ります。
ご利用者様や家族様からの要望や相談に応じて、適正な介護サービスがご利用できるように、丁寧な説明や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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	17.9	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	4	4.6	9
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	5	7.7	3
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	16
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	16
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.6	6
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		3.1	13
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	3	6.7	5
9	契約やサービス計画・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	15
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		7.2	4
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.6	11
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.6	14
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		5.1	7
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		4.1	10
15	事業所が近いこと。		3.6	11

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371000015	中川診療所指定居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.3	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.4	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.2	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	3	4.0	3.7	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.3	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.3	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.3	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.5	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.5	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.1	4.2	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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？	4	4.0	4.1	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.5	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	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。

この度は、特に自由記載欄で多くの利用者様から感謝の声やご意見をいただくことができました。今後、業務を行う上で大変励みになりありがたく思います。評価結果からは「ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること」「個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること」を事業所、ユーザーとも重要視していることが読み取れます。いっぽうで、ユーザーが重要視している項目で「認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること」「急なサービス変更にすぐ対応してくれること」があげられていましたので、今後はこれらの要望にも答えていけるよう、なお一層の自己研鑽、業務改善に取り組んで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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	14.5	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.3	8
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		9.7	3
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		1.1	14
5	介護保険など制度をよく知っていること。		2.6	12
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	4	5.9	9
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		0.7	15
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	5	9.7	3
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.5	13
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		3.7	10
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	7.1	7
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.4	16
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		0.4	16
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		8.2	6
15	事業所が近いこと。		9.3	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371000056	中川区介護保険事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.3	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.9	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.0	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.3	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.1	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	3.8	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.1	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.3	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.3	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.3	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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？	4	4.0	4.4	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.4	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	3	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	3.0	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	12.6%	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。

すべての設問ではお客様との差異が少ない評価だと思います。自由記載では、いつも親身になって相談にのってくれる常にサービスの様子を気にかけて先々の心配事にも対応していただけて心強いですとお褒めのお言葉をいただきました。今後も介護支援専門員としてお客様のお気持ちに添え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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	22.9	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	2	10.0	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.0	14
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		3.7	8
5	介護保険など制度をよく知っていること。		1.1	16
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.3	5
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		3.1	11
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		8.0	4
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.4	15
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	3.7	8
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.1	6
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	2.3	12
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		4.9	7
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		3.7	8
15	事業所が近いこと。	5	2.3	12

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371000064	ケア・コーディネイトきょうりつ

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.5	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.4	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.7	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.1	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	3	4.0	4.0	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.4	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.3	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.1	4.6	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	4.0	4.4	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.4
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	4.5	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	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？	3	4.0	4.4	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.5	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	16.2%	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。

介護保険外サービスの説明やサービス選択の自由度に関する案内が十分に伝わっていない状況が分かりました。初回説明では一通り説明させていただいておりますが、より分かりやすい言葉や具体例を用い、理解度を確認しながら説明を行って参ります。また、地域資源や保険外サービスの情報提供も行って参ります。ご利用者様・ご家族様への説明・支援は一律ではなく、個々の状況に合わせた柔軟な対応が必要であります。制度が複雑で不安が大きい場面では、ケアマネが不安軽減の役割を担うことを改めて認識しました。ご希望に寄り添った支援・分かりやすい説明・基本的なケアマネジメントの徹底して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	17.9	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.2	6
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		1.5	15
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		9.4	3
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	2	5.2	8
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。	4	3.2	10
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		8.7	4
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.2	16
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		2.5	13
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.5	7
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.0	11
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		2.7	12
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		4.2	9
15	事業所が近いこと。	5	7.4	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371000080	医療法人 開生会居宅介護支援事業所開生

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.7	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.9	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.8	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.8	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	4.5	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.8	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.9	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	4.8	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.8	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.6	4.4
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	4.8	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.9	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.9	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.9	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	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。

職員が二人とも10年近い勤務となり、担当している利用者様の担当年数が増えてきている。そのため、契約時にご説明した受付窓口や個人情報の同意なしに話さないことについての同意説明ができていないという、評価を1件ずついただいている。定期的にご説明をし、しっかりとご理解いただいたうえでサービス提供をできるように気を付けていきたい。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	4	10.3	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.8	5
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		0.0	16
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		5.0	9
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	16
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.8	7
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		1.5	14
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	3	5.3	8
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.3	15
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		4.8	10
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	9.0	3
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.5	11
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		2.3	13
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		8.8	4
15	事業所が近いこと。	2	7.5	6

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371000114	名古屋市中川区ケアマネージメントセンター

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.4	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.2	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	3.8	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.4	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	4.5	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.4	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.3	4.4
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	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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？	4	4.0	4.3	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.2	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	21.6%	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	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。

介護保険外のサービスについては、地域のガイドブック等を活用し、契約や相談時に、より分かりやすく説明させていただきます。地域のサービスについて事業所内で情報共有し、相談があった時には、すぐに介護保険のサービスを紹介するのではなく、保険外を含めた適切なサービスが提案できるように努めてまいります。また、入退院時には、病院やかかりつけ医と連携を図ることや、身体状況にあったサービスについて相談できることを説明いたします。今後も、利用者様、ご家族様のご意向に寄り添い、一人一人の能力に応じ自立に近い日常生活が営める支援が出来るように、日々、自己研鑽に努め、事業所全体で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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	16.2	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		12.9	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.9	11
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		3.1	10
5	介護保険など制度をよく知っていること。		1.0	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.4	14
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		1.9	15
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	2	8.1	5
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.9	11
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		2.9	11
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	6.4	6
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.3	9
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		5.0	7
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		4.8	8
15	事業所が近いこと。	4	9.0	4

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371000122	みず里　居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.9	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.8	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	4.6	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.8	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	4.8	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.7	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.6	4.4
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	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.7	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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。

当事業所の評価に比べご利用者様の評価が低い項目に関しまして、事業所内でその要因を分析し、どのようにしたらご利用者様に更にご満足して頂くことができるか検討し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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	17.3	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		9.3	4
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		0.0	17
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		3.6	8
5	介護保険など制度をよく知っていること。		1.6	14
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.9	5
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。	5	3.6	8
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.6	8
9	契約やサービス計画・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	13
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		2.2	12
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.4	6
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.4	16
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	1.6	14
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	4	4.4	6
15	事業所が近いこと。		12.1	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371000148	ケアプランセンター 共愛

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.6	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.9	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.8	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.8	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	3.8	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.2	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.9	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.8	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.5	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.3	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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？	4	4.0	4.4	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.7	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	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。

ケアマネジャーがご利用者様・ご家族様から最も求められている内容は「個人の尊重と適切なケアプランの作成」であると考えていました。しかし実際には、ご利用者様・ご家族様がケアマネジャーに求めていることの第1位は「信頼・安心」でした。今後もご利用者様・ご家族様に信頼していただけるよう、誠意をもって対応してまいります。また、お一人おひとりの思いや生活状況に寄り添い、安心してサービスをご利用いただけるよう努めてまいります。さらに、地域との連携を大切にしながら情報共有を図り、より良い支援の提供とサービスの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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	10.3	3
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	4	5.6	7
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	3	5.6	7
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		4.7	11
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.0	10
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		4.7	11
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		6.7	6
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.3	16
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		1.7	14
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		11.7	2
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		7.5	5
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		5.6	7
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		2.5	13
15	事業所が近いこと。	5	8.6	4

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371000247	フラワー園居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.8	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.2	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	3.6	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.7	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.9	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.7	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.8	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.8	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.8	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	19.7%	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	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

評価結果を受け、改めて私達ケアマネジャーはご利用者やご家族にとって、心の拠り所になり、頼りになる存在でなければいけないと強く感じました。ご自宅での生活を不安なく続けられるとともに前向きな暮らしができるよう、ご本人やご家族の思いに寄り添い、自立支援も念頭におきながら、介護保険だけでなく各種制度やサービスを活用して支援をしていく必要があると感じております。今回評価頂いた内容を事業所内で周知し、コメントの1つ1つを心にとめ、不十分な点は改善しつつ対応していけ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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	16.7	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.8	5
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.9	8
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		7.1	4
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.3	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.2	7
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		2.3	11
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		12.4	3
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.4	15
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	2.3	11
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.4	10
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.7	13
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	1.7	13
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		5.6	9
15	事業所が近いこと。	4	6.5	6

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371002177	さわやからいふ中川居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.5	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	4.3	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.8	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	4.1	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.7	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.1	4.5	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	4.0	4.6	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.1	4.6	4.4
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	4.5	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.5	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.5	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.5	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	3	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	3.0	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	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	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

事業所評価よりも利用者様からの評価が全体的に高くなっています。今後も期待に応えられるように ご本人、ご家族からの要望に迅速に対処し、関連事業所と相談し少しでも解決できるように努めて参ります。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	23.8	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.1	10
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.9	6
4	看取りのケアプランを作成してくれること。	2	9.3	3
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	7.0	5
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。	3	2.6	12
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		7.8	4
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.2	14
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		4.3	8
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.6	7
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.7	13
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		1.2	14
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		2.9	11
15	事業所が近いこと。		4.3	8

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371002417	オーネスト戸田川指定居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.1	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.8	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.1	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.3	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.1	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.1	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	3.9	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	3.8	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.1	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.4	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.1	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.1	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	3.9	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.2	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.1	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.0	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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？	4	4.0	4.0	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.2	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	38.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

サービス提供事業者への連絡・調整にとどまらず、ケアマネジャーとしての専門性を発揮し、不満の背景にある課題を 分析した上で、「代替サービスの提案」や「ケアプランの修正案」を具体的に提示する力を高めていきます。
実際に連携を行っていたとしても、利用者や家族にその活動が伝わっていない可能性もある為、モニタリング時などに、「医師にこのような報告をしました」「薬剤師からこのような助言を得ました」といった連携内容を具体的にフィードバックすることで、安心感を高める工夫をしていきます。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	21.3	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	4	5.8	6
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		0.0	15
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		1.8	11
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	15
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.4	8
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		0.4	14
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	3	8.4	3
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.9	13
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		2.2	10
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	5.3	7
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.3	12
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		4.4	8
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		0.0	15
15	事業所が近いこと。		8.4	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371002565	もらいぼし　吉津

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.7	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.6	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.0	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	3.9	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.2	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.0	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	3.3	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.1	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.2	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.1	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.2	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	3.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.1	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.2	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	3.9	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.1	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.0	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	42.3%	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	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。

ご意見いただいた項目をケアマネージャー全員で共有し改善していくように取り組みます。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	12.7	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		11.6	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		1.9	16
4	看取りのケアプランを作成してくれること。	4	6.3	7
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	3	3.4	11
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		3.4	11
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		9.0	5
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.2	14
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		2.2	14
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		7.1	6
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.6	13
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	5.2	8
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		4.9	9
15	事業所が近いこと。		10.4	4

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371003076	オーネスト千の音指定居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.8	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	5.0	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.5	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.8	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.2	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.8	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	5	4.0	4.5	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.8	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	5.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	5.0	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	4.0	4.8	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.1	4.8	4.4
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	5.0	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	5.0	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	5.0	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.5	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	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。

ご家族様や本人様からいただいた意見を受け止め、より良い支援ができるよう、意向を尊重し、意向に沿ったサービスの提供に努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	29.2	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	2	5.6	6
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	3	9.7	4
4	看取りのケアプランを作成してくれること。	4	0.0	11
5	介護保険など制度をよく知っていること。	5	0.0	11
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.2	7
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		0.0	11
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		16.7	3
9	契約やサービス計画・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
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		1.4	10
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.9	5
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.0	11
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		2.8	9
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		4.2	7
15	事業所が近いこと。		0.0	11

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371003589	ケアプラン まつお

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.0	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.4	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.0	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.0	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	5	4.0	3.9	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.0	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.1	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.1	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.2	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.3	4.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	4.4	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	3.9	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	3.9	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	3.9	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.9	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.0	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.8	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	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	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。

個人の意見を尊重・病気やケガに対応したケアプランの作成に今後も務めます。ケアマネージャーの意見を強制するものではなく本人・家族が安心して生活できるよう一緒に目標も考えて行きます。病院との連携も今後も務めてまいります。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	11.1	4
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		11.9	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		9.6	5
4	看取りのケアプランを作成してくれること。	4	20.7	1
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	14
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		13.3	2
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。	3	3.0	11
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	5	5.9	7
9	契約やサービス計画・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	14
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		3.7	10
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.5	13
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.0	14
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		2.2	12
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		6.7	6
15	事業所が近いこと。		4.4	9

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371003670	居宅介護支援事業所太陽

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.5	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.4	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	5	4.0	3.9	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.3	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	4.4	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	4.0	4.5	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.1	4.6	4.4
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	4.6	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	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？	5	4.0	4.5	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	27.3%	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	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。

介護保険外のサービス利用の紹介について、ご利用様のご期待にあと1歩足りないと感じました。今後は、介護保険外のサービスについて一度まとめて、各ご利用者様に発信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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	14.0	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	5	9.2	4
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.5	13
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		3.2	10
5	介護保険など制度をよく知っていること。		1.0	15
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.7	5
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		3.2	10
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	4	5.1	7
9	契約やサービス計画・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	16
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		5.1	7
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.3	6
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.8	9
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		2.9	12
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		2.5	13
15	事業所が近いこと。	3	13.0	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371004876	ケアプラン あっぷ

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.8	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.8	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.8	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.4	5.0	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.3	5.0	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	3	4.0	4.2	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.5	5.0	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.0	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.3	5.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.1	4.3	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	4.0	4.3	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.1	4.8	4.4
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	4.6	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	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？	3	4.0	4.8	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.4	4.8	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	2	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	2.0	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	5	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	19.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		8.0	6
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		17.3	1
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		9.3	4
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		2.7	11
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	15
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	4	2.7	11
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		0.0	15
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	3	13.3	2
9	契約やサービス計画・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	15
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		2.7	11
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.7	11
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		10.7	3
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	5.3	7
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		5.3	7
15	事業所が近いこと。	2	5.3	7

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371100013	港区介護保険事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.8	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	5	4.0	4.3	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.8	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.8	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.7	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.6	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.9	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	12.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回の評価では、多くの項目でご利用者様やご家族様から高評価をいただき、職員一同の励みとなりました。サービスを提供する私たちと、利用されているご利用者様、ご家族様との間にある意識の差について、私たちが当たり前としてきた姿勢をあらためて再確認しました。ケアマネジャーとしての基本理念、姿勢を当たり前とせずに、これからも「お客様本位の姿勢」「個別性を大切にしたプラン」「支えているご家族様への丁寧な説明」総じて「寄り添う」ことを常に念頭に置き、より良い支援ができるよう事業所全体で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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	22.9	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.4	7
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.5	10
4	看取りのケアプランを作成してくれること。	3	2.2	12
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.0	5
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		4.1	9
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		12.7	3
9	契約やサービス計画・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	14
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		5.7	6
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	2.2	12
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	2	7.6	4
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		1.0	15
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		1.0	15
15	事業所が近いこと。		5.4	7

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371100070	名古屋市港・熱田ケアマネージメントセンター

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.5	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.8	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	4.3	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.6	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.6	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.1	4.5	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.7	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.6	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	27.5%	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	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。

利用者様評価は昨年と比べて全体的に評価が向上しました。昨年からの課題の契約書、重要事項説明書、サービス開始時の居宅サービス計画書、利用票・別票の説明は、一律の説明にならないように聞かれる側に合わせた丁寧な説明を引き続き取り組んで参ります。また、自立支援の考え方に基づいたサービスの提供、介護者の負担軽減についての評価は、「できている・概ねできている」の評価をいただきながらも、利用者様ご自身より同居されている主介護者のご家族様の評価が低いことから、意向をしっかり踏まえた上での目標設定を利用者様ご家族様と共有して支援を進め、ご家族様の生活や健康を守る家族支援の視点もより重視して取り組みます。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	15.7	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.0	11
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.7	14
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		5.2	8
5	介護保険など制度をよく知っていること。	5	0.0	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		9.5	3
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		6.7	5
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	3	7.0	4
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.2	15
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		4.2	10
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.7	7
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.5	12
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	6.7	5
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		4.7	9
15	事業所が近いこと。		3.5	12

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371100112	みなと在宅介護相談センター

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.4	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.9	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.4	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.3	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	3	4.0	3.8	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.3	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.3	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.9	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.5	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.3	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	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？	4	4.0	4.4	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.5	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	44.8%	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	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。

今回の評価を踏まえ、今後の取り組みとしては、苦情相談窓口については、再度しっかり説明を行います。介護保険以外のサービスについては、そのときの状況に応じたサービスの提案ができるよう情報収集に努めます

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	5	17.6	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		13.0	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.6	8
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		1.1	16
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	2	3.3	11
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		3.5	10
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	3	8.9	4
9	契約やサービス計画・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	14
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		6.2	5
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.7	7
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.6	15
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	3.8	9
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		3.3	11
15	事業所が近いこと。	1	6.0	6

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371100203	なごやかハウス野跡

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.5	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.1	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.6	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.4	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.0	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	3	4.0	4.0	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.5	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.1	4.3	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.5	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.5	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.9	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.0	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.6	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	56.6%	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	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

この度はお忙しい中、ユーザー評価事業のアンケートにご協力いただき有難うございました。いただいたアンケート結果を真摯に受け止め、ご本人・ご家族の意向を丁寧に汲み取りながら、自立支援の視点を軸に意思決定を支える関わりを強化していきます。その際には「伝えた」ではなく「伝わったか」を常に確認する姿勢を徹底していきます。また、医療連携や介護保険制度外サービスについても引き続き知識向上に努めるとともに、積極的に働きかける等コミュニケーションを重ねることで安心や信頼に繋がっていけるよう努めていきますので、今後ともご支援、ご指導のほど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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	14.0	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.7	7
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.1	8
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		3.7	11
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	3	4.3	10
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		4.6	9
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	4	9.4	3
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.4	16
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		3.7	11
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	6.6	4
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.0	13
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		6.0	6
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		1.7	14
15	事業所が近いこと。		6.3	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371100211	港寿楽苑

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.3	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.0	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	3	4.0	3.8	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.2	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.1	4.5	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.3	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.3	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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？	4	4.0	4.4	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.5	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	22.1%	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。

このたびはアンケートにご協力いただき、また貴重なご意見をありがとうございます。
ご意見この中でいただいた「急なサービス変更への対応」「契約時のわかりやすい説明」、そして「ケアマネジャーに対する安心感・信頼感」につきましては、私どもも重要な課題として受け止めております。
今後は、状況の変化にも柔軟に対応できるよう努めるとともに、契約時にはより丁寧で分かりやすい説明を心がけてまいります。また、ケアマネジャーが身近な相談相手として安心して頼っていただける存在となれるよう、日々の関わりを大切にしてまいります。
いただいたご意見を今後のサービス改善に活かしてまいります。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	13.9	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	5	7.2	5
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.7	7
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		0.3	17
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.6	16
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.0	9
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		2.8	11
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	3	10.9	3
9	契約やサービス計画・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	14
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		5.8	8
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	7.2	5
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.2	12
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		3.9	10
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		0.8	14
15	事業所が近いこと。		7.8	4

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371100369	医療法人 東樹会あずまケアプランセンター

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.6	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	4.6	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	4.6	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	4.8	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.4	4.9	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.3	4.7	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	3	4.0	4.3	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.5	4.7	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	3	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.5	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.4	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.4	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.3	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.1	4.6	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	4.0	4.7	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.1	4.6	4.4
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	4.7	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	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？	3	4.0	4.7	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.4	4.9	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	3	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	3.0	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	10.5%	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	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。

本年もユーザー評価に参加させていただき、高評価をいただきありがとうございました。次年度は評価の低かった、医療連携・多制度説明・個人情報の取り扱いに重点を置いて契約時の説明だけでなく、日々のモニタリング時にも意識して説明を行っていきます。また、利用者様・家族様にもわかりやすくお伝えできるようケアマネジャー個々のアウトプット能力の向上につながる研修も行っていく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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		18.3	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	5	6.9	5
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.1	13
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		5.1	8
5	介護保険など制度をよく知っていること。		1.2	16
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	4	7.2	4
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		2.5	11
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		6.7	6
9	契約やサービス計画・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	14
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		4.4	9
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	9.5	3
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.6	14
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		3.0	10
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		2.3	12
15	事業所が近いこと。	2	5.8	7

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371100377	あんず居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.4	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.8	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	3	4.0	4.3	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.6	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.6	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	4.0	4.5	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.1	4.5	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	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？	3	4.0	4.5	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.6	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	25.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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頂き、ありがとうございました。お客様がケアマネージャーに対して求めてくださる信頼感、安心感を損なうことのないように、日頃お客様が感じていらっしゃる思いに耳を傾け、丁寧で迅速な対応をしていくように心がけてまいります。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	15.4	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.1	6
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.6	9
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		2.3	12
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.3	15
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.6	9
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		2.3	12
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	5	7.8	4
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.3	15
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	2.3	12
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		12.5	3
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.3	15
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		5.8	7
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		2.6	9
15	事業所が近いこと。	4	7.0	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371100930	居宅介護支援事業所南陽

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.9	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.8	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.8	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.8	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	5	4.0	3.8	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.6	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.4	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.6	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.2	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.9	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.3	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	24.8%	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	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価にご協力いただきありがとうございました。
「今までの生活を維持してくれること」の評価に1番乖離がみられました。今後は、住み慣れた自宅や地域での生活が継続できるように利用者様、家族様の想いを丁寧にお聞きし、いろいろなご提案ができるように様々な情報収集に努め、日々精進してまいりたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	18.3	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.1	7
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		0.0	16
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		5.4	9
5	介護保険など制度をよく知っていること。		2.1	14
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		7.9	5
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		2.9	12
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	5	10.0	3
9	契約やサービス計画・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	16
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		8.8	4
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	7.1	7
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.1	14
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		2.5	13
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		3.8	10
15	事業所が近いこと。	3	7.5	6

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371101425	トリトン　居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.8	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.6	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.2	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.1	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.0	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.0	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	5	4.0	3.8	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.0	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.3	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	4.2	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	4.0	4.1	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.1	4.0	4.4
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	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	3.9	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.2	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.3	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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。

契約書・重要事項説明書・苦情窓口の説明について評価が低かった為、利用者様・家族様が説明について理解できるような創意工夫をしていきたいと思います。全体的には良い評価をいただきましたが、現状満足せず利用者様が自立に少しでも近づける事ができるよう適切なケアマネジメント実施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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	15.9	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	2	11.1	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	3	3.3	11
4	看取りのケアプランを作成してくれること。	4	4.5	8
5	介護保険など制度をよく知っていること。	5	0.9	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		7.2	5
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		5.4	7
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		8.1	4
9	契約やサービス計画・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	15
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		3.6	10
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.5	8
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.7	13
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		3.3	11
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		2.7	13
15	事業所が近いこと。		6.6	6

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371102282	ホームケアサポートあんわ

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.1	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.2	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.2	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.8	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	3	4.0	3.8	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.5	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.9	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	5.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	4.9	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.6	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.6	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.7	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.9	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	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	40.0%	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。

当事業所として、重要視していた点として、コミュニケーションを取りながら、困った時に早急に対応して介護保険サービスにつなげていくことや、安心感や信頼感を持って頂くことを第一に支援を実施してきました。今回の評価結果では、個人を尊重したケアプランの重視や費用負担も考慮したサービス利用の調整、ケアマネージャーの介護保険制度に対する習熟度についても重要視されていることが分かりました。研修等を通じて、ご本人様やご家族様の相談に適切に応じることができるように研鑽に励んでいきます。ケアプランニングやサービス調整では、今後もコミュニケーションを取りながら、満足頂けるように支援を行って参ります。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		15.6	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	5	6.1	6
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		0.0	14
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		3.3	9
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	14
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	4	10.6	3
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		0.0	14
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		10.0	4
9	契約やサービス計画・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
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		5.0	7
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	2.8	11
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.3	9
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		4.4	8
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		0.6	13
15	事業所が近いこと。	2	8.9	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371102308	ケアプランセンター かいこう

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.8	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.9	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.8	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.9	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.9	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.8	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	3	4.0	4.5	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.9	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.9	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.9	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	5.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.8	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.7	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.7	4.4
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	4.9	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	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？	4	4.0	4.8	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.9	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	28.6%	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	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。

自己評価と比較し、ユーザー評価の方が全体的に高く評価していただけている。その中で「介護保険の対象にならないサービスについて説明があったか」の項目が他と比較し低めとなっており、今後はインフォーマルサービスについて知識を深めていくことが必要。いきいき支援センター等に確認をしながら地域の行事やサロンを知り、利用者様にあったサービスに繋げていけるよう努力していく。逆に、「言葉遣いや態度、身だしなみ」の項目については満点の評価をいただけているため、引き続き現在の応対を継続しながら、油断をせず、さらなる向上を目指していく。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	17.2	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		15.3	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		1.4	13
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		6.5	6
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.5	15
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.6	7
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		0.2	16
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		15.3	3
9	契約やサービス計画・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	9
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		1.9	9
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		8.4	5
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	1	0.0	17
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	1.7	11
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	1.7	11
15	事業所が近いこと。		3.6	7

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371102662	居宅介護支援事業所　笑愛

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.8	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	5.0	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	5.0	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	5.0	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.9	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.4	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	5	4.0	4.6	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.9	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	5.0	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.9	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	4.7	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	4.0	4.8	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.1	4.7	4.4
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	4.8	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.6	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.7	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	5.0	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	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。

貴重な評価・ご意見・自由記載でのお言葉を頂戴し、ありがとうございます。本人様やご家族様にとって、安心感や信頼感が持て、本人様を尊重し、希望された生活を目指し、費用負担等も含めた支援内容を検討し、更には急なサービス変更にも直ぐに対応する事をケアマネジャーに期待されている事がわかりました。「介護保険の対象にならないサービス」についてが、評価の低い項目でした。社会資源の情報収集がより必要だと理解します。その為に自由記載で頂きました「心のよろどころ」になれ、自己研鑽や情報収集等に努め、本人様やご家族様が安心して生活が維持できますように支援をさせて頂きたいと思います。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	16.7	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	2	5.2	8
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	3	0.0	14
4	看取りのケアプランを作成してくれること。	4	3.8	10
5	介護保険など制度をよく知っていること。	5	0.0	14
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		8.1	6
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		1.9	11
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		10.0	5
9	契約やサービス計画・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	14
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		4.3	9
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		10.5	4
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.7	7
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		0.5	13
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		1.4	12
15	事業所が近いこと。		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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371102944	ケアプラン スマイル

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.5	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	3.7	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.3	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	4.0	4.4	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.1	4.2	4.4
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	4.4	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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？	4	4.0	4.3	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.4	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	36	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

評価項目に関して概ね良好な結果となっている。今後も共通設問、基本設問、名古屋市からの設問の内容については引き続き「できている」に印をつけることができるように取り組みます。事業者と利用者の意識の差(重要度)については、事業所が考える上位と利用者が考える上位、参加事業所全体、と認識が違った結果となった。そのため、利用者が求めていることを今一度洗い出して利用者の求めている部分に関して強めていけたらと考えます。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	20.1	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		8.7	4
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.1	5
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		5.7	6
5	介護保険など制度をよく知っていること。		2.8	13
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	3	3.7	10
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		3.2	11
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	4	9.7	3
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.2	15
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		4.5	7
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.9	8
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.8	13
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		1.0	16
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		3.0	12
15	事業所が近いこと。	5	3.9	8

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371200037	名南ふれあい病院指定居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.4	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.1	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.4	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.3	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	4.0	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.5	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.5	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	4.0	4.3	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.1	4.2	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	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？	4	4.0	4.5	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.6	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	27.3%	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	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。

加齢や疾病、さまざまな事情から問題や不安が生じる中、在宅での生活の安定や継続のために今後どうするか考えるとき、必ずしもご本人やご家族の工夫、努力や介護保険制度でのサービス調整のみでは、埋めることができない場合もあります。ご利用者のおすまいの地域にどういった介護保険外の資源、サービスがあるかの情報を地域の関連事業所や機関との交流、ネットワークをいかして収集、共有しながら、適宜ご提案紹介できるようつとめます。加齢や疾病の症状進行によっては在宅生活継続において必要な健康管理上の留意点なども変化していきますので、医療機関や看護・リハビリ事業所等との情報連携を引き続き行っていきます。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		16.6	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	5	7.0	4
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.0	15
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		5.2	7
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.1	10
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		5.2	7
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	2	9.0	3
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.3	16
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		5.5	6
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.1	10
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.1	10
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	2.3	14
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		7.0	4
15	事業所が近いこと。	4	5.2	7

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371200045	名南診療所指定居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.0	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.9	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	4.2	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.2	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	3	4.0	4.0	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.4	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.3	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.1	4.4	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.5	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	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？	4	4.0	4.2	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.4	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	3	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	3.0	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	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	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。

貴重なご意見をいただきありがとうございます。最初のサービスの利用や契約にあたっては利用者様やご家族にとってわかりやすい説明となるよう心がけていますが、その後にご様子等伺うなかでも丁寧な説明を行うよう配慮していきます。利用者様やご家族から普段の生活のご様子や介護サービスの利用状況等についてお聞きし、費用面についても考慮しながら介護保険の制度をはじめ、介護保険の対象ではないが活用できる資源等の提案が行えるよう引き続き学習、情報共有に努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	6.7	6
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.6	8
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.8	13
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		0.7	17
5	介護保険など制度をよく知っていること。		1.1	16
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		8.1	4
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		1.8	15
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	5	10.2	3
9	契約やサービス計画・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
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		3.5	10
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	7.4	5
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.5	10
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	4.9	7
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		3.2	12
15	事業所が近いこと。		12.3	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371200060	南区介護保険事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.4	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.0	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	3.6	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.1	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.5	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.5	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.3	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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？	4	4.0	4.3	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.4	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	15.7%	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。

貴重なご意見ありがとうございました。
感謝のお言葉を頂き、今後の励みとなります。
その中でお客様からご指摘を頂いた箇所もございました。ケアマネジャーの知識を増やし、介護保険外の社会資源の情報、その他，お客様の望むサービスの情報をお伝えできるよう、日々努力していきます。
お客様が在宅生活が継続できるように、適切なケアプランを作成し、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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	10.8	3
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	3	3.1	11
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.9	5
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		1.0	17
5	介護保険など制度をよく知っていること。		1.8	15
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.6	8
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		3.1	11
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	5	6.9	5
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.3	13
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		4.9	7
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		9.7	4
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.1	9
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		3.6	10
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		2.1	14
15	事業所が近いこと。	4	11.3	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371200110	大同居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.7	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	5	4.0	4.1	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	4.6	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.5	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.5	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	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？	4	4.0	4.5	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.4	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	9.1%	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	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。

利用者様・ご家族様より貴重なご意見・ご評価をいただき、誠にありがとうございました。
ケアマネジャーの対応に安心感があり、分かりやすい説明と丁寧な対応を徹底し、サービス利用にあたり重要となる契約内容には、より分かりやすい説明を心掛け、安心して支援を受けていただけるよう努めてまいります。また、サービスの提供においては、利用者一人ひとりの自立支援について具体的にご説明するとともに、関係機関(医療、介護)と連携を図りながら、安心してご自宅で過ごしていただけるよう支援してまいります。
皆様にご満足いただける事業所を職員一同目指し、今後も一層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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	21.6	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	3	8.4	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		0.0	17
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		4.1	10
5	介護保険など制度をよく知っていること。		1.0	15
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	7.4	4
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		2.0	13
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		5.4	6
9	契約やサービス計画・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	15
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		5.1	8
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	4.1	10
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.7	14
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		3.4	12
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		5.1	8
15	事業所が近いこと。		6.1	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371200136	善常会居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.2	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.2	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.3	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	3.7	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.3	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.5	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.3	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.3	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.4	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	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。

今回の評価ではご利用者様、ご家族様より多くの項目で高評価をいただき、職員一同の励みとなりました。半面、サービスのご説明に不足を感じていらっしゃる方がいることもわかりました。丁寧なご説明をさせていただくとともに、いつでもなんでも相談できる関係性の構築に努めてまいります。ご利用者様、ご家族様のお気持ちに寄り添い、「安心感・信頼感」「個人を尊重し、希望する生活の提案」を望んでおられることを忘れずに、より良い支援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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	13.3	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	4	7.8	5
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.9	9
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		2.9	12
5	介護保険など制度をよく知っていること。		1.0	15
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.8	7
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		0.5	17
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	3	9.9	3
9	契約やサービス計画・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	16
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		2.9	12
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	7.8	5
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.9	12
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		3.1	11
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		5.7	8
15	事業所が近いこと。		9.6	4

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371200300	なごやかハウス三条

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.9	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.4	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.3	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.2	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	3	4.0	3.7	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.4	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.4	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.3	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.0	4.4
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	4.2	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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？	4	4.0	4.2	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.4	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	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。

貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。今回のご指摘を真摯に受け止め、支援のあり方を改めて見直してまいります。これまで毎月の訪問で利用者様の状態やサービス状況を確認しておりましたが、ご家族など介護される方の負担軽減への配慮や聞き取りが十分でなかった点を反省しております。今後は、より丁寧な状況把握に努めるとともに、事業者との連携・調整を適切に行い、実際の負担軽減につながる支援を進めてまいります。あわせて、苦情受付窓口の説明も分かりやすくお伝えし、安心してご相談いただける体制づくりに努めてまいります。いただいたご意見を改善に生かし、信頼いただける支援の提供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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	17.3	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.3	6
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.7	9
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		9.3	3
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.7	16
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.7	7
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		2.7	12
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		8.7	5
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.3	17
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		2.7	12
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.7	9
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.3	11
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	2.3	14
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	1.7	15
15	事業所が近いこと。	3	9.3	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371201175	ケアマネジメントセンター 大生

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.4	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.1	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.4	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.3	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	5	4.0	3.9	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.4	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.3	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	4.3	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.6	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.6	4.4
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	4.3	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.4	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	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。

介護保険の対象にならないサービスについては平均点より低い数値でしたので事業所内情報を集め皆で情報共有しご本人様ご家族様へ情報を伝えられるようにする。また　平均点より高い評価をいただいている項目は今後も維持できるように努める。引き続き研修会参加を積極的に行い　他事業所との情報共有　新たな情報を順次取り入れていくようにする。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	15.7	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.7	6
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		14.0	3
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		3.3	11
5	介護保険など制度をよく知っていること。		1.7	15
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.7	5
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		3.7	9
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		9.4	4
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.7	9
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	2.7	13
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.0	7
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.0	17
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	1.3	16
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	4.0	8
15	事業所が近いこと。	3	2.7	13

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371201209	南生苑居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	3	4.0	3.9	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.6	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.4	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.6	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.7	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.7	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.4	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	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。

多くの労いとお褒めの言葉をいただきありがとうございました。今後の活動の励みとなります。自己評価で不足していると感じた項目についてはやはり利用者の皆様の評価も低いところでありますので、今後は苦情窓口については、いつでも認識できるよう利用者用ファイルに明記する、地域にある介護保険外サービスについて柔軟に提案できるように情報収集につとめるなど、皆様の安心できる暮らしをお手伝いできるよう今後も精進して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	13.9	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	5	5.0	8
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.6	7
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		4.4	9
5	介護保険など制度をよく知っていること。		2.8	14
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.9	11
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		0.0	16
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		6.1	5
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.2	15
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		7.2	4
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.9	11
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.0	16
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	8.9	3
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		3.3	13
15	事業所が近いこと。	3	6.1	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371201258	福祉の幸 ケアプラン鶴里

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.1	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.8	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.3	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.4	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.0	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	3.7	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.2	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.3	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.1	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.3	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.0	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	4.0	4.3	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.1	4.4	4.4
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	4.2	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	4.3	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.3	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	3	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	3.0	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	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	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。

前回(R4年度)同様、苦情窓口案内や個人情報保護などの説明が不十分で伝わっていないことが分かりました。 契約時の分かりやすい説明を意識して行うことを事業所内であらためて確認しました。また、モニタリングなどでも、相談窓口の案内や個人情報に努める旨を説明するとよい場面があることを認識し、案内していくようにします。介護保険対象外のサービス案内や、どこの事業者を使ってもよいことについても、くり返し説明していきたいと思います。
「もっとも重視している事項」について、信頼関係が大切と あらためて確認でき ました。今後も信頼をしていただけるような誠実で 丁寧な対応を心がけていきます。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	13.3	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.3	12
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.5	7
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		5.5	7
5	介護保険など制度をよく知っていること。		1.0	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.3	9
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		3.0	13
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		8.0	3
9	契約やサービス計画・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	16
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	6.3	5
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	5.0	10
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.0	13
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	6.3	5
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		5.0	10
15	事業所が近いこと。		6.8	4

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371201753	ケアサポート 宝南

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.4	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.2	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	3.9	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.3	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.3	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.5	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	3.9	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.4	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.6	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	27.3%	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	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。

ユーザーの求めるケアマネジャーの役割を改めて認識し、事業所全体が信頼が得られるよう目指します。契約や重要事項説明書などは最初に説明を行うことからユーザーが分かり易く印象に残るようにスライドを活用するなど工夫を行っていきます。今後も忌憚のない意見を真摯に受け止め改善できるよう質の向上に努めていきます。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	15.8	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		9.5	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.3	8
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		5.3	8
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.2	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.1	6
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		4.4	12
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	3	5.6	7
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.5	15
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		8.0	4
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.8	5
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.2	16
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	3.2	14
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		3.4	13
15	事業所が近いこと。	5	5.3	8

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371202116	居宅介護支援事業所　かなれ介護支援センター

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	5.0	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.9	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.9	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	5	4.0	4.5	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.9	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	5.0	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	5.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.8	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.8	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.8	4.4
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	4.8	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.8	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.9	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	34.9%	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。

利用者様からの評価(意見)を頂く事で介護支援専門員の役割を改めて考え直す機会を頂ける事とやりがいを与えて頂いた事に感謝します。これからも利用者様の気持ちに寄り添って同じ気持ちになれるように努力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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	18.9	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		10.2	4
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		0.4	16
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		2.0	13
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.3	6
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		4.7	7
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	5	3.3	8
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.7	15
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		2.4	11
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		11.1	3
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.3	14
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		2.4	11
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	4	2.9	9
15	事業所が近いこと。	2	8.0	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371202421	名南病院指定居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.7	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	5	4.0	4.0	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.6	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	4.8	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	4.0	4.7	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.1	4.5	4.4
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	4.6	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.4	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.6	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.7	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	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。

介護保険外のサービスについて、適切な時期に、必要なサービスを提案・説明します。苦情受付窓口についてや、どの事業者を選択してもよいことは、契約時にも説明していますが、必要時に再度説明に努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	10.9	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	2	5.5	8
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	3	5.2	10
4	看取りのケアプランを作成してくれること。	4	3.6	11
5	介護保険など制度をよく知っていること。	5	0.0	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.7	6
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		3.0	13
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		7.0	5
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.3	15
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		8.5	4
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.5	8
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.2	14
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		3.3	12
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		10.9	2
15	事業所が近いこと。		6.7	6

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371202652	笠てる居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.2	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.3	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.7	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	4.0	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.4	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.5	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.4	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.6	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.6	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	44.8%	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	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今後もご利用者・ご家族の意向を尊重し、公平中立な立場で支援を行うとともに、医療・介護の多職種と連携しながら在宅生活の継続を支えていきたいです。記録の統一性や業務の効率化、緊急時対応のさらなる体制強化が課題であり、研修の充実と情報共有の徹底を図りより質の高いケアマネジメントを目指していきます。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	16.5	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	4	6.6	5
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.9	10
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		4.0	9
5	介護保険など制度をよく知っていること。		1.8	13
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		7.3	4
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		1.1	14
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	5	10.6	3
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.4	17
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		2.9	10
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	5.5	7
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.1	14
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		1.1	14
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		6.2	6
15	事業所が近いこと。		5.1	8

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371202900	あくとケア名古屋

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.8	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	4.3	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.8	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	4.8	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.7	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.1	4.7	4.4
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	4.8	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.6	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.8	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.7	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	29.4%	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。

初めて介護に直面したご利用者様、ご家族様が、退院や介護量増大の折のご契約内容やサービス追加変更の説明を理解が困難なことや、今後に不安を感じていることが少なくないことなど、想像に難くないことです。『介護』は単に手助けをすることではなく、ご利用者様の生活全体を支え　その人らしい生活を維持回復していただく為の総合的な支援であり、『心に寄り添う』ことが大切であることを改めて感じ、立ち返ることが出来ました。日常　煩雑な業務を理由に怠っていた部分をもう一度見直し、ゆっくりとご利用者様、ご家族様に向き合い、信頼し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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	5	16.0	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.9	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.1	7
4	看取りのケアプランを作成してくれること。	2	3.2	12
5	介護保険など制度をよく知っていること。		3.5	10
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.0	8
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		3.2	12
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		7.9	3
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.5	16
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		6.7	6
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	4.7	9
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.7	14
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	1.7	14
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		7.3	5
15	事業所が近いこと。		3.5	10

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371203064	在宅支援センターたつのこ

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	3.9	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.1	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.1	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	5	4.0	3.8	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.2	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.4	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.4	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.4	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.1	4.3	4.4
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	4.6	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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？	4	4.0	4.4	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	39.5%	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	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。

ケアマネジャーの対応に安心感を持っていただけるよう、ケアマネジャーの知識を深めるとともに介護保険に係る情報や及び地域の情報を収集し、利用者様にお渡しできるように努力をしていきたます。また、利用していただく事業所を紹介する際には複数の事業所を紹介するなど、どの事業所を利用しても構わない事などをきちんと説明する努力を行います。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	15.4	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		9.4	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		1.0	16
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		2.3	14
5	介護保険など制度をよく知っていること。		2.3	14
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	2	5.0	8
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		5.4	7
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	4	7.4	4
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.7	12
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		6.4	5
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.0	8
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.7	12
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	4.3	11
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		5.0	8
15	事業所が近いこと。		6.4	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371300035	生協もりやま診療所指定居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.1	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.4	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	3	4.0	3.8	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.1	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.0	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.3	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	4.3	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.3	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.2	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.4	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	81.1%	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	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

設問10. 12. 13に関して利用者評価が低く出てしまいした。訪問時に雑談の中で聞いていた、利用者様の状態、サービス利用状況はメリハリをつけて確認するようにします。状態に合わせたケアプラン変更はわかりやすく説明しながら署名を頂くようにします。不満や苦情の解決は内容をご理解いただけるように努力します。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	20.0	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		8.4	4
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.3	9
4	看取りのケアプランを作成してくれること。	2	3.2	10
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.6	16
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		7.2	5
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		2.6	12
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	3	10.7	3
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.9	15
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		2.0	14
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.4	6
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.0	17
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		2.9	11
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		5.8	8
15	事業所が近いこと。	5	6.1	7

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371300043	守山区介護保険事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.4	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.7	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	4.0	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.2	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.3	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.5	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.5	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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？	4	4.0	4.3	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.3	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	9.7%	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	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。

お客様・ご家族様、貴重なご意見ありがとうございました。ユーザー評価のやや乖離のあった部分は、今後わかりやすく丁寧な説明を行っていきたいと思います。介護保険外のサービスやご本人のできる事をプランに組み込むなど、今後も地域の中で「あなたらしく」生活ができるよう支援させていただきます。自由記載欄では職員の励みになるお言葉をたくさんいただき、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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	23.8	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.3	6
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.6	13
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		3.2	12
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.4	5
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		4.1	9
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		8.7	3
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.4	15
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		4.1	9
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	4.3	6
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.3	14
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		3.5	11
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	4.3	6
15	事業所が近いこと。	3	7.2	4

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371300050	名古屋市守山・名東ケアマネージメントセンター

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.1	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	5	4.0	3.7	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	4.6	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.5	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.6	4.4
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	4.8	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.7	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.9	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	21.1%	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	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。

「介護保険の対象にならないサービスについて説明がありましたか」について十分な評価が得られなかったため、今後もご本人の自立支援に向けて必要な社会資源や社会制度等の情報提供ができるよう常時事業所内で共有し自己研鑽していきます。また、サービスを利用する上で重要だと思う項目について「不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応してくれること」が挙げられています。ご本人、ご家族の声を傾聴し　医療や福祉関係者などと情報共有し安心して住み慣れた地域で自分らしく生活できるようご支援していきます。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	18.8	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.2	9
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		1.3	14
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		4.1	10
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.5	15
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.7	6
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		3.6	11
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	3	5.7	6
9	契約やサービス計画・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	17
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		3.6	11
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		9.5	3
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	1.8	13
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		5.4	8
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		8.8	4
15	事業所が近いこと。	4	7.5	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371300159	建国ビハーラ居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.3	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.5	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.6	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	4.7	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.4	4.8	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.3	4.7	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	2	4.0	4.3	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.5	4.7	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.4	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.3	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.1	4.5	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	4.0	4.7	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	2	4.1	4.6	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.6	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	2	4.0	4.7	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.4	4.9	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	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。

アンケートにご協力いただきまして、ありがとうございました。丁寧な説明を心掛けていきます。住み慣れた地域で自立した生活を送ることができるよう、利用者様の尊厳と意見を尊重していきます。介護保険制度や地域の社会資源、医療に関する知識を増やし、必要な情報を提供でき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。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		13.3	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		8.8	7
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.6	8
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		3.3	9
5	介護保険など制度をよく知っていること。		2.5	11
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.3	12
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		0.8	16
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	2	9.6	4
9	契約やサービス計画・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	17
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		1.3	12
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	9.6	4
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.3	12
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	9.2	6
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		2.9	10
15	事業所が近いこと。	3	12.1	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371300209	瀬古マザー園指定居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.0	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.8	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.9	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.2	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.2	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	3.9	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	3	4.0	3.8	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.0	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.2	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.3	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.3	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.1	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.2	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.2	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.1	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.4	4.1	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	67.6%	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	32	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

自己評価よりも概ね高い評価を頂きました。これに慢心することなく、これまでに培ったケアマネに対する信頼感、安心感をベースに一層ご利用者の様々な思いに寄り添い、多職種連携を強化して心身の機能維持・生活の質向上(QOL)に努めます。個々のニーズに応じた適切なケアプラン作成、法令遵守、ご家族の負担軽減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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		15.8	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	3	8.0	4
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.8	6
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		1.6	14
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.7	16
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.8	7
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		1.3	15
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	4	10.9	3
9	契約やサービス計画・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
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		3.3	10
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	5.6	8
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.2	17
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		3.1	11
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		2.2	13
15	事業所が近いこと。	5	8.0	4

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371300266	ユートピア第2つくも在宅介護相談センター

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.4	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.7	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	3.9	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.4	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.5	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.4	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.1	4.3	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	4.3	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.3	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	39.5%	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	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。

ご利用者様、ご家族様からの温かいコメントに感謝申し上げます。評価の内容を検討すると、介護保険サービスの対象にならないサービスへの説明が不十分なことが見えてまいりました。説明は何度でも丁寧にを心掛けます。日頃から、皆様の声にならない疑問や不安等を汲み取れるように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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	15.9	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.9	7
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.1	13
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		2.1	16
5	介護保険など制度をよく知っていること。		2.8	14
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.4	6
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		3.9	9
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		8.2	3
9	契約やサービス計画・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	10
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		3.3	12
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	3.6	10
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.3	17
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	4.1	8
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		2.8	14
15	事業所が近いこと。	4	6.7	4

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371300670	志水ケアプラン・オフィス

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.4	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.9	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.8	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.9	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	3	4.0	4.6	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.6	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	5.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	5.0	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	4.0	4.7	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.7	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.5	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.8	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.8	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	9	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	24.3%	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	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。

参加事業所全体と比較しても良好な評価結果となりました。今後も利用者様やご家族から高い評価が得られるよう対応や多職種との連携等に努めてまいります。介護保険外のサービスについては利用者様からの要望が少なく、提案や説明が後回しになりがちですが、資料や説明方法を見直し、より分かりやすい説明を行うよう改善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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		7.4	5
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		16.3	2
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.9	6
4	看取りのケアプランを作成してくれること。	5	3.0	10
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	14
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.0	10
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		0.7	12
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	2	5.2	8
9	契約やサービス計画・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	14
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		3.7	9
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	5.9	6
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.0	14
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		0.0	14
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		13.3	3
15	事業所が近いこと。	3	8.9	4

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371300936	医療法人 きとうクリニック居宅介護支援事業所紙ふうせん

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.7	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.4	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.7	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	5	4.0	4.1	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.7	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.7	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.6	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.5	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.7	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.7	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	5.0	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	22.6%	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	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、自己評価よりもユーザーの皆様から高評価をいただけることに、非常に感謝しています。問い1から4については、新規の利用者様には十分な説明を行っていると自負していますが、長期間お付き合いさせていただいている利用者様は説明内容を忘れてしまうこともあると思います。苦情相談窓口や事業所の選定については、新規利用者様に限らず、必要に応じて何度でも説明できるよう努め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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	13.0	3
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.4	10
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.1	11
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		2.3	12
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.3	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	3	6.7	6
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		0.5	16
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		12.2	4
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.3	15
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		3.9	9
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.4	7
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	4.1	8
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	1.8	14
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		13.2	2
15	事業所が近いこと。		10.1	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371300969	介護相談室ウエルネスきっこ

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.8	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.1	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.2	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	3	4.0	3.5	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.2	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.4	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.1	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.1	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.2	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.1	4.2	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.2	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.1	4.2	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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？	3	4.0	4.2	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.2	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	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。

この度、皆様より評価していただいたご意見を真摯に受け止め、今後のサービス改善に努めてまいります。ユーザー評価で特に低かった「苦情受付窓口の説明」についてはご利用者様、ご家族様が分かりやすいように、再度説明に努めてまいります。「介護保険の対象にならないサービスについての説明」については、地域の社会資源や、社会保障制度等を、今後も適時適切に情報提供できるように努めていきます。これからもケアマネージャーが関わることで、ご利用者様、ご家族様が希望する生活が送れ、在宅生活の負担が軽減していけるように心がけてまいります。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	13.5	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.9	7
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		0.6	15
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		4.1	10
5	介護保険など制度をよく知っていること。		1.1	14
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	6.6	8
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		0.6	15
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		9.1	3
9	契約やサービス計画・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	17
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		3.6	11
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	8.3	4
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		8.3	4
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	1.7	13
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		5.8	9
15	事業所が近いこと。		3.0	12

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371301132	介護相談室ウエルネス守山

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.5	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.9	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.8	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	3	4.0	4.3	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.8	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	5.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.7	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.8	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.7	4.4
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	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.8	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	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。

この度は、ユーザー評価にご協力頂きましてありがとうございました。今後もご利用者様、ご家族様のお話をしっかりとお聞きし、分かりやすく丁寧な説明、迅速な対応、多様な選択肢の提案が行えるよう心掛けていきます。また事業所としましても、専門職としての自己研鑽に励み、ケアマネジメントの質を高めるよう専門性の深化を目指していきます。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		15.0	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		10.2	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.5	14
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		4.3	8
5	介護保険など制度をよく知っていること。		1.1	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	2	3.2	11
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		3.2	11
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		6.8	5
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.4	16
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		7.0	4
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	5.9	6
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.0	15
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	2.7	13
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		4.1	10
15	事業所が近いこと。	3	5.0	7

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371301330	高齢者生協在宅支援センターあまこだ

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.4	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.5	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.2	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	3.8	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.5	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	4.0	4.3	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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？	4	4.0	4.2	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.6	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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。

ご本人・ご家族様より貴重なご意見を頂きありがとうございました。　ご意見の中からいただきましたように　様々な病気やご事情を抱え生活しておられるご本人様に自立支援の立場に立ち介護保険のみならず、保険外サービスなども踏まえ説明できるように努力していたいと思います。　また今後もご自宅でご本人ご家族様が安心して過ごせるよう地域包括ケアの立場に立ち連携をと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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	20.8	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.6	4
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.7	13
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		4.2	10
5	介護保険など制度をよく知っていること。		2.8	14
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.2	10
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		2.0	15
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		9.0	3
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.3	17
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		6.8	6
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		7.0	5
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.4	16
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	2	3.9	12
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	3	4.5	9
15	事業所が近いこと。	4	5.6	7

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371301710	ケアプラン 町南

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.8	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	3.9	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.3	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.1	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	3.7	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.3	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.5	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.4	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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？	4	4.0	4.3	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.2	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	10.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

いつも大変お世話になっております。ユーザー評価にご協力頂きありがとうございました。改善コメントをご報告させていただきます。契約時のご説明をわかりやすく出来るように心がけて参ります。ご本人、ご家族様のご意見、お気持ちに寄り添った丁寧なご相談が出来るようにして参ります。介護保険外のサービスを事業所内で情報共有し皆様にご提案が出来るようにして参ります。今後もご意見を伺いながらご相談、支援をして参ります。宜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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	14.9	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		9.9	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.5	13
4	看取りのケアプランを作成してくれること。	4	3.2	12
5	介護保険など制度をよく知っていること。		1.2	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	3	6.7	6
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		5.4	7
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		8.9	4
9	契約やサービス計画・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	15
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		4.0	10
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	4.0	10
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.2	9
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		1.7	15
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		5.2	8
15	事業所が近いこと。		7.4	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371301793	第二尾張荘ケアマネジメントセンター

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.6	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.4	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.5	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.8	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.8	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.8	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	4.5	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.7	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.9	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.7	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.7	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.7	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.7	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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？	4	4.0	4.7	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.6	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	51.7%	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。

沢山の温かなご意見やお言葉を頂きありがとうございます。各サービス事業所に対するご意見ご不満につきましては、これからも早急に対応し不安なくご利用できるように努めます。常に支援するという目線では無く支援される側の目線に立っての対応に心掛けて参ります。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	5	19.8	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	4	6.4	6
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.9	8
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		1.7	12
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.1	13
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		2.2	10
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		6.7	5
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.3	16
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		2.0	11
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	7.0	4
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.1	7
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		3.1	9
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		1.1	13
15	事業所が近いこと。	3	9.5	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371304151	オーネスト紫花　指定居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.4	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	4.4	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	4.4	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	4.7	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.4	4.7	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.3	4.4	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	3	4.0	3.9	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.5	4.1	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	3	4.8	4.5	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.5	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.4	4.2	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.4	4.3	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.3	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.1	4.7	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	4.0	4.1	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.1	4.4	4.4
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	4.2	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	3.9	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.3	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.4	4.4	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	3	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	3.0	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	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	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。

毎年のユーザー評価の結果や貴重なご意見が、次年度の仕事の方針にさせていただいています。利用者様個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成することをもとに、引き続き、安心感・信頼感を得られ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。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	20.0	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		11.9	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.4	13
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		4.8	8
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	15
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.8	8
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		3.3	10
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		6.2	5
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.3	10
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	3.3	10
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.2	7
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.0	15
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	1.4	14
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		6.2	5
15	事業所が近いこと。	2	8.1	4

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371304425	ケアプラン 天天

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	3.6	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	3.1	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	4.0	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	3.8	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.4	3.9	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.3	3.9	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	3.8	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	3	4.0	3.3	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.5	3.8	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	3.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.1	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.3	4.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.1	4.6	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	4.0	3.9	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.1	3.8	4.4
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	4.0	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.0	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.3	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.3	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	18.8%	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	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。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	20.8	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	3	7.6	5
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		0.0	15
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		2.1	13
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	15
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		7.6	5
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		8.3	4
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	4	9.7	3
9	契約やサービス計画・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	15
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		2.8	12
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.3	7
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.6	8
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		4.9	9
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		0.7	14
15	事業所が近いこと。		4.2	10

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371305018	居宅介護支援事業所　三方

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.4	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.2	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.4	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.2	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	3	4.0	3.6	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.4	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.4	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.4	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.4	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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？	4	4.0	4.4	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.5	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	34.9%	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	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。

介護保険外サービスについて説明が足りていないところがあったため今後はご本人に合った保険外サービスも細かく積極的に提案していけるようにしていきたい

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	4	19.6	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	3	10.1	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.7	9
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		3.8	10
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.6	16
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.9	12
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		1.9	12
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	5	8.9	4
9	契約やサービス計画・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
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		8.2	5
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		7.9	6
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.0	17
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		6.3	7
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		1.6	14
15	事業所が近いこと。	2	5.1	8

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371400025	緑区介護保険事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.0	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	4.1	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.4	4.5	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.0	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	3	4.0	3.5	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.5	4.4	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.4	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.4	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.4	4.3	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.3	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.1	4.3	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	4.0	4.1	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.1	4.2	4.4
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	4.2	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.0	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.2	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	3.9	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	3	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	3.0	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	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	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。

ご利用者様、ご家族様より感謝のお言葉ともう少し家族の話を聞いてほしいとのコメントも頂戴しました。事業所と致しまして職員一同ご利用者様、ご家族様のお気持ちに寄り添った支援ができ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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	13.6	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.9	12
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.3	14
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		4.9	9
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.6	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	1	7.8	4
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		2.9	12
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		9.7	3
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.3	14
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		4.9	9
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.1	7
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.2	8
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	6.5	6
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		3.6	11
15	事業所が近いこと。	5	7.1	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371400066	名古屋市緑・南ケアマネージメントセンター

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.1	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.4	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	5	4.0	3.9	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	4.5	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.3	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.1	4.3	4.4
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	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.4	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	54	上記事業所の全利用者のうち、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	28.6%	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	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	53.7%	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。

多くのお褒めの言葉を頂戴いたしましたこと、職員一同大変励みになっております。
一方で、皆様からいただいたご意見を真摯に受け止め、特に、苦情受付窓口や個人情報の取り扱いに関する説明、介護保険の対象外サービスについてのご説明が不十分であったことを認識いたしました。契約時には、より一層丁寧な説明を心がけ、皆様にしっかりとご理解いただけるよう努めてまいります。また、インフォーマルサービスや地域の社会資源の活用についても、その重要性をお伝えし、より豊かな生活につながるよう情報提供に努めてまいります。今後とも、皆様に安心してご利用いただけるサービスの提供を目指し、職員一同誠心誠意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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	16.4	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.0	7
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.0	10
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		6.2	6
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.2	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	2	5.0	7
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。	3	2.5	13
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		8.2	3
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.2	15
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		3.7	12
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.5	5
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.7	14
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		4.0	10
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		7.0	4
15	事業所が近いこと。	5	5.0	7

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371400074	楓林花の里居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.8	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.5	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.3	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.2	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	3.8	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.4	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.4	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.4	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	4.0	4.1	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.1	4.1	4.4
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	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	3.8	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.2	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	11.1%	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	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。

お忙しい中、貴重なご意見をありがとうございました。苦情受付窓口や介護保険外のサービスの説明が足りていないと感じられたご家族様がみえるなど改善すべき点がありました。この結果を踏まえ、ユーザー評価との乖離があった項目は、ご利用者様、ご家族様へより丁寧に確認しながら説明させていただくなど、安心感、信頼感をもっていただけるような支援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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	20.1	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.3	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.5	7
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		6.7	4
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.6	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.7	14
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		4.3	11
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	3	6.1	5
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.3	11
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		6.1	5
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	4.9	9
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.0	15
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		4.3	11
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		5.5	7
15	事業所が近いこと。	5	4.9	9

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371400116	緑生苑指定居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.4	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.5	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.7	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	3	4.0	3.9	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.4	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.5	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.1	4.4	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	4.0	4.4	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.1	4.5	4.4
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	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	4.4	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.6	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	16.7%	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。

貴重なご意見を有難うございます。今後の取り組みとして、契約時やケアプラン作成時に、専門用語を避け、わかりやすく説明するよう徹底し、地域の新しいサービスや介護保険外の社会資源についても、積極的に情報収集し提案できるよう努めていきます。画一的なプランではなく、利用者一人ひとりの『生活の質』や『楽しみ』に焦点を当てた支援を強化し、今後も利用者や家族の希望を丁寧に聞き、信頼される事業所であり続け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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	12.9	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	4	6.2	8
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	3	2.4	13
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		6.4	6
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		7.6	5
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		0.5	16
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		9.0	3
9	契約やサービス計画・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	12
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		3.6	11
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.0	9
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.2	15
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		6.4	6
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		4.3	10
15	事業所が近いこと。	5	9.0	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371400124	清水会ケアプランニングセンターひかり

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.3	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.9	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.8	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	4.1	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.3	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.9	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.7	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.6	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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？	4	4.0	4.4	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.8	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	15.4%	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	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。

ユーザー評価にご協力いただいたご利用者、ご家族の方々どうもありがとうございました。皆様から頂いたご意見から、以下の点について改善するよう検討を行いました。①費用負担や重要事項説明書の説明の際は、できるだけわかりやすく伝えていく。②利用者様の気持ちや困りごとににについて寄り添いの気持ちを持って接し、ニーズの抽出をしながら、支援計画を作成する。また、個人情報の取り扱いは厳重に行うことを再確認する。③・認知症についての研修に積極的に参加し、各人のレベルアップを図る。なお、重要度の項目において正しくは「介護保険など制度を良く知ること」が5位でしたのでここに訂正致します。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	17.1	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.4	8
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.8	4
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		3.8	12
5	介護保険など制度をよく知っていること。	5	0.0	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		8.8	4
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		4.6	10
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	4	9.6	3
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.3	15
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		3.3	13
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.2	11
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.5	14
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		6.7	6
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		6.3	7
15	事業所が近いこと。	3	5.4	8

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371400207	なごやかハウス滝ノ水

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.5	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.4	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.5	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.8	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	4.0	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.5	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.6	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.6	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.3	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.9	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	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。

今回の評価事業では、介護保険の対象にならないサービスについて今後も理解を進める取り組みが必要なこと、また、支援過程においては、介護に関わる家族の介護負担が依然大きいことがわかりました。そうした結果を踏まえ、今後は家族の心情や思いに寄り添いながら支援の進捗状況を可視化し、一定の見通しが分かりやすい支援方法に努め、負担感の軽減を図ります。また、そうした支援を補強する上でも、日々のサービス調整の改善や目的を絞った担当者会の開催など、サービスの全体の質の向上と各関係機関の連携をより一層深めてまいります。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	21.3	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	3	6.9	6
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.3	10
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		2.3	12
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.6	11
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		4.1	8
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	5	8.7	4
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.5	14
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		1.8	13
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	7.7	5
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.5	14
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		0.8	16
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		6.4	7
15	事業所が近いこと。		9.5	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371400314	オーネスト鳴海指定居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.9	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.9	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.9	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.9	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.8	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	4.5	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.9	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	5.0	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	4.0	4.8	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.1	4.9	4.4
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	4.8	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.9	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.9	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	5.0	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	3	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	3.0	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	55.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ご本人の状態に合わせて、適切な支援の相談援助や調整が行えるように多職種との連携やチームアプローチを行いながら、ご本人が望む暮らしや安心して過ごせる日常の生活が維持できるケアマネジメントに、引き続き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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	25.2	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	2	21.4	2
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.4	10
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		2.9	8
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	16
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	3	3.8	5
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		1.0	14
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		11.9	4
9	契約やサービス計画・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	15
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		2.4	10
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.8	5
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.3	7
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	0.0	16
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		2.4	10
15	事業所が近いこと。		1.4	13

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371400892	木の香

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	＊	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	＊	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	＊	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	＊	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	＊	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	＊	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	＊	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	5	4.0	＊	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	＊	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	＊	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	＊	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	＊	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	＊	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	＊	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	＊	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	4.0	＊	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.1	＊	4.4
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
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	4.0	＊	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	＊	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	*	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	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。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	*	*
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	2	*	*
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	3	*	*
4	看取りのケアプランを作成してくれること。	4	*	*
5	介護保険など制度をよく知っていること。	5	*	*
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		*	*
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		*	*
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		*	*
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		*	*
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		*	*
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		*	*
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		*	*
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		*	*
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		*	*
15	事業所が近いこと。		*	*

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371401718	ジャンボ　居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.8	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	5	4.0	4.0	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.6	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.7	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.5	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.4
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	4.6	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	13.4%	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。

問題点:介護保険外のサービスや資源説明不足についてはもう一度社内で研修を企画し、事例検討を通して利用につなげることができるのか理解し、各ケアマネの知識を高め、実践につなげるようにします。外部の研修も含め地域資源の掘り起こしを具体的にでき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。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	15.1	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		9.2	5
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.8	12
4	看取りのケアプランを作成してくれること。	3	3.1	10
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	2	4.1	8
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		3.1	10
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		9.2	5
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.5	13
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		1.3	14
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	10.0	4
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.8	15
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	4.6	7
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		3.6	9
15	事業所が近いこと。		10.5	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371402781	福祉日和

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.7	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.1	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.2	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.2	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	5	4.0	3.6	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.0	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.5	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.3	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.5	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.5	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	4.0	4.2	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.1	4.2	4.4
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	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.0	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.2	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.4	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	12.4%	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。

利用者様と自己での評価の乖離を認識、支援体制を見直す機会となりました。支援開始時の重要事項説明(苦情相談窓口を含)は、分かり易い言葉で丁寧に説明、内容の理解確認を致します。計画書や利用票についても十分にご理解、ご納得頂ける様に丁寧に説明を心掛けます。サービス提供については、ご意向を尊重しつつ、費用面(自費を含)にも配慮した適切なサービスを提案、調整を行い、サービス変更への迅速な対応や、満足度の確認等モニタリング体制を強化して参ります。今後も頂いたご意見を真摯に受け止め、介護サービスに限らず各種制度や社会資源も適切に情報提供ができる様、知識を向上させ、皆様に信頼頂ける様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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	23.5	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	3	4.7	8
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.0	10
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		4.2	9
5	介護保険など制度をよく知っていること。		1.0	14
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		7.9	6
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		2.2	13
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		8.2	5
9	契約やサービス計画・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	16
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		5.7	7
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	9.7	3
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.5	12
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	0.7	15
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		2.7	11
15	事業所が近いこと。		9.2	4

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371402815	なるみ会ケアプランセンター

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.9	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.4	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.4	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	3.5	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.4	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	3.9	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	4.4	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.5	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.4
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	4.0	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.8	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.0	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.4	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	60.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ユーザー評価事業へのご協力、貴重なご意見・ご要望を頂きありがとうございました。
苦情受付窓口、介護保険の対象にならないサービスについての説明が不十分であるとご指摘を頂いたので、丁寧でわかりやすい説明に努めます。
今後も利用者様の思いの寄り添い、その人らしい人生が送れるようなケアマネジメントに心がけ、信頼される事業所を目指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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	21.1	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	2	4.4	10
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.4	10
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		5.2	8
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	16
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.7	12
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		3.3	13
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	4	8.9	3
9	契約やサービス計画・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	14
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		8.9	3
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	5.2	8
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.7	15
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		5.9	5
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		5.9	5
15	事業所が近いこと。		5.6	7

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371402906	居宅介護支援事業所太陽・緑

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.4	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	4.3	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	4.5	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	4.4	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.4	4.8	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.3	4.6	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	3	4.0	4.4	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.5	4.7	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	3	4.8	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.5	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.4	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.3	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.1	4.8	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	4.0	4.5	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.1	4.2	4.4
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	4.7	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.5	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.7	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.4	4.6	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	3	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	3.0	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	49.2%	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。

項目4③④⑤について、疾患はその人の自身の個性と捉えていたが、⑯⑮①等を重要視されていることが分かりました。制度をよく知ることが大前提、ケアマネジャーの安心、信頼感、個別のケアプラン作成、急なサービス変更への対応が可能になると考えます。研修や、名古屋介護ネットなどで常に新しい知識を得ていきます。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	13.7	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	2	9.2	5
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	3	1.0	14
4	看取りのケアプランを作成してくれること。	4	2.0	12
5	介護保険など制度をよく知っていること。	5	0.7	15
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.7	9
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		3.2	10
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		11.7	4
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.7	15
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		5.0	8
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		9.0	6
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.0	12
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		3.0	11
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		5.5	7
15	事業所が近いこと。		12.7	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371403094	オーネスト波の花指定居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.7	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.8	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.9	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	4.6	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.7	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.9	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.7	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	4.0	4.8	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.1	4.8	4.4
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	4.8	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.7	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.9	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	41.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

令和7年度の評価は⑧の設問、介護保険の対象にならないサービスについて説明はありましたか？の評価が低かったです。8年度は地域の情報を含めた介護保険外の情報収集とそれらを分かりやすく必要な方に必要なだけ発信できるよう努めます。職員2人体制で行っておりますが2人とも7年目に入り、利用者様対応・サービス調整・資料作成などスムーズに行えるようになってきていると感じています。今回の評価は思っていたよりも高評価をいただきましたが、それに甘んじることなく今以上のケアマネジメントができるよう自己研鑽いたします。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	17.0	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		11.0	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.8	10
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		0.9	15
5	介護保険など制度をよく知っていること。		1.8	13
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	5.5	7
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		2.8	10
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	4	7.1	5
9	契約やサービス計画・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	17
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		1.6	14
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.7	6
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.9	15
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		4.1	8
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		2.3	12
15	事業所が近いこと。	2	10.3	4

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371403268	居宅介護支援事業所「やまゆり」

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.8	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.2	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	3.9	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.7	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	4.9	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.4	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.3	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.7	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.6	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	25.9%	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。

ご利用者やご家族等からは概ね良い評価をいただきましたが、契約書類の説明のわかりやすさについては、ご家族よりご利用者がやや低い評価でした。今後はご利用者にもわかりやすい説明を心掛けたいと思います。また、自由記載欄では、ケアマネジャーが話しやすい、早く対応してくれてありがたいといったご意見をいただきました。今後もご利用者やご家族に安心感・信頼感を持っていいただき、できるだけ希望の生活が送れるような支援を目指して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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		18.9	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		8.3	4
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.7	7
4	看取りのケアプランを作成してくれること。	3	5.4	8
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	2	8.6	3
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		3.4	9
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	4	6.0	6
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.3	13
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		1.7	15
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	6.9	5
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.6	12
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		3.2	11
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		1.4	16
15	事業所が近いこと。		3.4	9

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371403649	ケアマネハウス ライフケア有松

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.4	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.7	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	4.1	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	4.6	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.6	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.5	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.7	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.7	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	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。

日頃は当事業所運営へのご理解、ご協力ありがとうございます。またこの度はお忙しい中、アンケートへのご協力もありがとうございました。
ご利用者ご家族のお話にしっかりと耳を傾け、希望する生活を維持していくために一緒に考え、取り組んでいきたいと思います。また私たちは、皆さまに信頼感や安心感をお持ちいただけるようケアマネジャーとして研鑽を積んで参ります。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	18.6	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.7	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.4	8
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		5.7	7
5	介護保険など制度をよく知っていること。		1.5	16
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	4	7.2	4
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		5.9	6
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		6.4	5
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.2	17
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	5.0	9
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	4.0	12
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.5	13
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		2.2	14
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		4.2	11
15	事業所が近いこと。		4.7	10

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371403821	あくとケア　みどり

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.4	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.7	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.4	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	4.3	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.5	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.6	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.5	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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。

全体的な評価は良い方かと感じた。契約時の説明の分かりやすさに不評の評価があったため今後の契約時には分かりやすく、ゆっくりと説明をすることが必要と感じた。ユーザーからのご意見から月1回の訪問が家族にとって負担と頂いた。要介護の訪問は月1回はしないといけない事の説明をしてあるが、負担を感じている事では長くいない事や内容等の考慮が必要と感じた。信頼関係は継続していきたい。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	15.1	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.3	6
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.3	9
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		3.6	12
5	介護保険など制度をよく知っていること。		2.4	14
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	4	5.5	7
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		3.8	11
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		9.9	3
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.4	15
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		6.7	5
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.8	8
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	1	1.0	16
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	3.4	13
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		4.1	10
15	事業所が近いこと。	3	8.4	4

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371404159	名古屋市緑・天白ケアマネージメントセンター

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.5	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	4.0	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.6	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	4.6	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.4	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.4
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	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.8	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	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。

今年度、総合的には全体平均を上回る結果をいただくことができました。そのなかで、介護保険の対象にならないサービスの説明があったかという項目において不十分な点がございました。利用者様にとってメリットのある介護保険外サービスを具体的に説明できるよう、情報収集を行い、研修等を通じて活用できる体制を整えていきます。また、今後も利用者様の思いを傾聴し、ケアマネージャーが関わることで、目標とする生活に近づくことができ、ご家族様の負担軽減につながるように更なる資質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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	13.6	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.0	10
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.2	11
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		4.9	7
5	介護保険など制度をよく知っていること。		1.2	16
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		7.7	5
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。	4	1.0	17
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	5	10.4	3
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.5	14
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		4.4	8
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	4.4	8
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.2	13
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		6.9	6
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		9.6	4
15	事業所が近いこと。		3.0	12

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371404175	居宅支援事業所　草まくらみどり

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	5.0	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	4.0	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.7	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	5.0	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.7	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.7	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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？	4	4.0	4.7	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	5.0	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	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	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	30.0%	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。

最初のご契約時に契約書の説明をさせていただいていますが、しっかりお伝えできていない点があるのかもしれないことが分かりました(低い点ではないのですが、私たちの自己評価よりは低いフィードバックをいただきました)。お伝え方について、事業所内で再検討し、より分かりやすく、且つ、ご利用者様のご負担が重くならないような説明方法ができるよう、努力して参ります。マネジメントの改善の機会をいただき、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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	26.7	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.4	8
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		0.0	13
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		3.3	10
5	介護保険など制度をよく知っていること。		1.1	11
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	11.1	3
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		8.9	4
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		4.4	8
9	契約やサービス計画・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	13
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		0.0	13
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	1.1	11
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	0.0	13
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		6.7	6
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		7.8	5
15	事業所が近いこと。		6.7	6

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371404399	居宅介護支援事業所「りんどう」

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.7	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.4	4.4	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.3	4.2	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	3.9	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	3	4.0	3.8	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.3	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.4	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.5	4.2	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.4	4.3	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.4	4.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.3	4.2	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.1	4.2	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	4.0	4.0	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.1	4.0	4.4
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	4.0	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.0	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.0	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.4	4.2	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	44.8%	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	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。

今回の結果を踏まえ、今後も所内で職員同士の共有や相談を密に行い、支援の質をより高めていけるよう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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	16.9	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	2	14.4	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.6	8
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		7.6	6
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	15
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	4	2.9	11
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		1.4	12
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		13.3	4
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.7	13
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		3.6	8
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	11.9	5
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.2	10
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		4.0	7
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		0.7	13
15	事業所が近いこと。		0.0	15

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371500014	快適ライフセンター

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.4	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	5	4.0	4.1	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.7	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.8	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.3	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.1	4.4	4.4
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	4.6	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.6	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.5	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	18.2%	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	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。

ご利用者様には毎年顕著な評価を頂き感謝申し上げます。前年度と比較し、かなり高い評価を頂きスタッフ全員喜ばしく思っております。またご利用者様から多くの温かい感謝のお言葉を頂き大変ありがたく励みとなり感謝しております。「自由記載欄」にも今回は感謝のお言葉ばかりで大変嬉しく思っております。今後も今回の結果に甘んじることなくご利用者様、そのご家族様に関わって参りたいと思っております。今後も研修会、検討会等定期的に行い、スタッフ全員がレベルを上げていけるよう努力し今以上の信頼と安心をして頂けるよう精進して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	14.6	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	1	11.3	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.9	5
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		1.3	15
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	16
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	4	7.1	6
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。	5	2.9	11
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		7.1	6
9	契約やサービス計画・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	12
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		1.7	14
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.6	10
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.0	16
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		5.0	9
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		5.8	8
15	事業所が近いこと。		10.8	4

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371500048	名東区介護保険事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	3.9	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.3	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	3.8	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	3.7	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.3	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.3	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	3.9	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.2	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.1	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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？	4	4.0	4.2	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.3	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	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。

今年度は、ユーザー側が事業所側より全体的に若干低い評価結果となっております。低めに評価されている項目を踏まえて、他機関との連携を密にし、苦情窓口の説明をわかりやすく丁寧に行い、介護保険以外のサービスについても随時提案していけるよう事業所として努めていきます。重要度ではユーザー側が高い順位であげている「今までの生活の維持」について再認識し、本人、家族の意向を十分に尊重した質の高いケアマネジメントの提供に向けて事業所として取り組んでいきます。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	20.4	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		13.0	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.5	13
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		2.8	12
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	5.3	7
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		3.9	9
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		6.3	5
9	契約やサービス計画・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	15
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		4.2	8
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	3.2	11
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.5	10
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		6.7	4
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		6.0	6
15	事業所が近いこと。	3	2.1	14

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371500063	医療法人 香徳会　いだか居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.6	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	3	4.0	4.2	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.6	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.8	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	4.0	4.5	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.1	4.4	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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？	4	4.0	4.4	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	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。

自立支援に基づいたサービスの提供となっているか、について:ご利用者自身のできる力を信じ、強みを引き出せるような支援を行う事ができるように、ご利用者ご家族の声、さらにその背景にある感情に目を向けることも大切だと改めて感じています。サービスありきの支援にならないように丁寧に会話を重ねながら支援を考えていきます。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	14.4	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		8.0	5
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		0.3	17
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		4.8	8
5	介護保険など制度をよく知っていること。		1.1	15
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.5	10
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		1.9	12
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	3	4.8	8
9	契約やサービス計画・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	16
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		3.2	11
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	11.5	3
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.3	14
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		7.2	7
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		8.0	5
15	事業所が近いこと。	5	10.4	4

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371500105	名東総合ケアセンター

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.7	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.8	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	4.1	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.7	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.9	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.9	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.7	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.7	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.7	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.7	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	9.7%	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	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。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	4	18.6	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		8.0	5
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		1.3	15
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		5.4	8
5	介護保険など制度をよく知っていること。		1.9	12
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	3	3.8	10
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		5.4	8
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		7.1	6
9	契約やサービス計画・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	13
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		1.6	13
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	10.3	3
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.6	16
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	2.9	11
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		9.0	4
15	事業所が近いこと。		6.4	7

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371500147	パラダイス居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.6	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.5	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.6	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.9	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	4.2	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.5	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.8	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.7	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.5	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.7	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.7	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.7	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	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。

・契約書(苦情受付窓口・保険外サービスの利用・介護サービスはどこの事業所を利用してもいいこと)について丁寧にわかりやすく説明していきます。
事業所内で定期的なミーティングや研修(ケース検討など)を行い、今後も利用者や介護者の皆様が、それぞれ希望した生活に近づくことができるようきめ細やかな対応を心がけていきます。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		21.0	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.9	6
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.7	4
4	看取りのケアプランを作成してくれること。	2	2.3	12
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.3	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.9	5
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。	3	4.9	7
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		11.5	3
9	契約やサービス計画・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	13
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		1.3	15
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	4.4	8
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.8	14
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		4.1	9
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		0.5	16
15	事業所が近いこと。	5	3.1	10

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371500261	ケアプランセンター 愛

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.5	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.6	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.1	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	3	4.0	4.0	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.6	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.3	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.5	4.4
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	4.6	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.4	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.5	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.8	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	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。

参加して頂いた利用者様やご家族様の貴重なご意見・ご感想は、今後の改善およびサービス向上のための大切な参考資料として活用させていただきます。ご協力頂き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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		10.7	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	4	8.7	4
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.1	5
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		5.3	6
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.3	6
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		5.3	6
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		9.0	3
9	契約やサービス計画・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	13
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	4.2	11
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.7	12
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	2	2.0	15
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		5.3	6
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		2.5	14
15	事業所が近いこと。		5.1	10

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371501103	星ケ丘アメニティクラブ居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.8	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.4	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.4	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	3.4	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.1	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	3.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	3.0	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	3.3	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.1	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	3.1	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	3.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.4	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	3.8	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	3.7	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	3.9	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	3.9	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	3.7	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？	4	4.0	3.9	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.3	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	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。

皆さまからのご評価及び貴重なご意見を頂きましてありがとうございます。
当事業所の課題を確認することができました。皆さまから頂いたお言葉を励みに、
これからも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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	21.1	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	3	8.8	4
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.5	9
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		3.5	9
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	15
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	4	5.3	7
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		0.9	13
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		14.0	3
9	契約やサービス計画・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	15
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		4.4	8
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		7.0	5
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.0	15
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	2	1.8	11
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		0.9	13
15	事業所が近いこと。		6.1	6

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371501475	ケアプラン まえだ

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.0	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.6	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	4.1	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.4	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.5	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.6	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.5	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.2	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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？	4	4.0	4.0	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.0	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	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。

評価は一般的でしたが事業所の特色が特に活かされていませんでした　一人ケアマネなので限りもありますが利用者側の立場に立って考え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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	15.0	3
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	1	0.7	15
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.1	9
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	16
5	介護保険など制度をよく知っていること。		2.7	10
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.8	6
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。	5	1.4	14
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	3	16.3	2
9	契約やサービス計画・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	16
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		2.7	10
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.0	13
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.8	6
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		5.4	5
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	4	15.0	3
15	事業所が近いこと。		4.8	6

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371502044	かざぐるま居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.9	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.1	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.6	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	4.0	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.4	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.2	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.0	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	4.8	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.4	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.7	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	5.0	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	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	40.0%	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。

事業者と利用者との重要度の意識の差において、ユーザー側が第二位として挙げていた項目「主治医や看護師などと十分連携がとれていること」が、自社評価では第六位以下で位置付けており、大きな差があったことがわかりました。利用者様にとってケアマネジャーは、介護保険に関すること以外にも、様々な相談ができる専門家であるべきですが、その中でも「医療期間とちゃんと連携できている」という面がとても重要である、ということを認識できていませんでした。今後は、コミュニケーションにおいて、充分な医療関係者との情報共有を実施したうえで、医療面での不安点や相談など、医療との架け橋という役割があることを意識して改善していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	20.1	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	4	3.9	9
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.6	7
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		4.6	7
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.7	14
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.1	11
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		0.4	16
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		5.6	5
9	契約やサービス計画・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	17
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		1.8	13
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	13.0	4
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.7	14
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		3.9	9
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		17.6	2
15	事業所が近いこと。	2	4.9	6

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371503323	ケアプラン ラフ

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.5	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.6	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	5	4.0	3.4	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.4	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	4.6	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.4	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.4
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	4.4	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.1	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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。

今後も問題の解決に向けて早急に対応がはかれるようにしたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	12.5	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.5	7
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		0.0	13
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		10.8	3
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	13
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	2	7.5	7
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		1.7	12
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	4	10.8	3
9	契約やサービス計画・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	13
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		3.3	11
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		10.8	3
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.0	13
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		5.0	10
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		5.8	9
15	事業所が近いこと。	5	10.0	6

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371600038	天白区介護保険事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.5	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.3	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.7	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	3.6	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.3	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.7	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.5	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.5	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.3	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	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	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。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	18.5	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.4	8
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.4	6
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		3.0	10
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		8.5	5
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		2.2	12
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	3	4.1	9
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.5	15
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		7.4	6
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	10.4	3
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.2	12
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		2.2	12
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		3.0	10
15	事業所が近いこと。	5	10.4	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371600186	居宅介護支援事業所高坂苑

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.4	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.1	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.7	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.5	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.2	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	3	4.0	3.8	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.5	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.4	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.5	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.4	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.6	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	19.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

利用者様や家族様の思っていることと、自分たちの評価とだいたい一緒ではありましたが、中にはできていると思っていたのに厳しい評価だったりしている項目もありました。特に介護保険外でのサービスについてもっと勉強していかないとと思いました。各事業所との連携をしっかりとり、その人らしさの生活ができるようサービスの提供ができ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。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	21.1	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.6	5
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.8	10
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		1.7	13
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		7.3	4
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		3.1	12
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		4.8	8
9	契約やサービス計画・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	14
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		4.8	8
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.5	11
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	2	0.7	16
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	5.5	7
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		8.0	3
15	事業所が近いこと。	4	6.6	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371600202	誠和荘居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.9	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.1	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.4	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	3	4.0	4.0	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.2	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.3	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.4	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.4	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.3	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.5	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.1	4.3	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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？	4	4.0	4.5	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.6	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	34.5%	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。

この度はユーザー評価へのご協力ありがとうございました。アンケート結果を参考に、特に契約内容や重要事項、苦情窓口の説明において、より伝わりやすい方法を検討してまいります。今後は、聞き取りやすい言葉選びや確認の時間を設けるなど、どなたにも安心してご理解いただけるような丁寧な説明を心がけていく所存です。皆様からいただいた貴重なご意見を日々の業務に活かし、サービス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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	18.2	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		16.7	2
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.3	5
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		4.4	8
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.3	16
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	3	2.6	11
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		1.8	13
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.5	10
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.9	15
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		4.1	9
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.7	6
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.0	17
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		2.6	11
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	1.8	13
15	事業所が近いこと。	4	5.9	7

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371600566	のなみ居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.4	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.7	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.3	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	3.7	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.4	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.3	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.4	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.1	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.1	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.3	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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？	4	4.0	4.3	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.5	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	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	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。

契約時の説明は事業者側が伝えなくてはいけないことを伝えるという意味が強くなりがちですが、利用者のかたが理解しやすいような説明を心がけています。今後もわかりやすい説明に努めてまいります。介護保険の対象にならないサービスについての説明は日常的に行っております。利用者の皆様が「介護保険の対象にならないサービス」について説明してもらえていると認識していただけていないかたもおられることがわかりました。介護保険の対象にならないサービスを説明されたと記憶に残るような工夫が必要であると感じました。見える形での説明につながるよう今後の対応を検討いたします。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		18.2	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.9	9
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.3	7
4	看取りのケアプランを作成してくれること。	4	4.4	10
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	16
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	2	3.1	11
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		5.8	5
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	5	5.3	7
9	契約やサービス計画・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	16
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		1.8	14
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		8.4	4
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.7	12
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		2.7	12
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		10.7	3
15	事業所が近いこと。	3	5.8	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371600624	あすなろ介護支援センター

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.8	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.8	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.8	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.9	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.9	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	5.0	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	5	4.0	4.7	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.8	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	4.8	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	4.0	4.9	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.1	4.8	4.4
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	5.0	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.9	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.9	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.9	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	15.3%	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	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	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。

利用者様が安心してゆったりと、楽しくいきいきとご自宅で過ごしたいただけると嬉しいです。
利用者様を大切に思いやりをもって接します。介護保険を利用したサービス、地域のサービスや介護保険の対象にならないサービスについてのご案内を分かりやすくできるように努めます。
今後もよろしくお願いします。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	12.8	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.1	6
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.6	12
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		4.6	8
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.5	16
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.6	5
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		2.1	13
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		5.1	6
9	契約やサービス計画・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	17
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	3.6	10
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	12.3	3
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.5	15
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		4.6	8
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		3.1	11
15	事業所が近いこと。	2	11.8	4

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371601077	居宅介護支援事業所　井の森

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.4	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.4	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.4	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.4	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.7	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	3.9	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.5	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.5	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.5	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.5	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.7	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

例年、ユーザー評価事業に参加させていただいています。利用者評価で事業所評価より低かった項目は、問7，8，13，14の4点でした、調査結果で明らかになった点を踏まえ、今後は利用者にしっかりと寄り添い、サービス事業所と連携を強化していきたいと考えています。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	16.4	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		9.3	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.5	9
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		5.4	6
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.2	11
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		2.1	14
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	4	7.5	4
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.8	15
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		1.2	16
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	5.1	8
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.0	12
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		4.5	9
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		6.0	5
15	事業所が近いこと。	3	5.4	6

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371601549	アメニティホーム塩釜

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.7	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.8	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.8	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	4.3	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.7	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.6	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.6	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.7	4.4
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	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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？	4	4.0	4.4	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.3	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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。

ケアマネとして嬉しいお言葉がたくさんあり、嬉しく思いました　福祉の仕事をするものとして、これからも色々な情報を探し、取り入れ、今以上にお役に立てるよう、不満の少ないよう仕事につなげ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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	17.0	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	2	12.1	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.2	8
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		3.6	9
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	16
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.0	10
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。	3	0.6	15
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	5	6.1	7
9	契約やサービス計画・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	12
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		8.5	5
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.0	10
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.0	16
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		1.8	13
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		6.7	6
15	事業所が近いこと。		9.1	4

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371602018	しらゆりケアプラン事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.7	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.3	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.3	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.2	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	5	4.0	3.3	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.6	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.4	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.1	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	5.0	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.9	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	4.8	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	4.0	4.5	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.1	4.6	4.4
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	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.6	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.7	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	5.0	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	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。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	13.2	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	2	7.9	4
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	3	7.9	4
4	看取りのケアプランを作成してくれること。	4	3.5	13
5	介護保険など制度をよく知っていること。	5	0.0	15
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		10.5	3
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		6.1	7
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		6.1	7
9	契約やサービス計画・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	15
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		6.1	7
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		7.9	4
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.3	10
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		0.0	15
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		4.4	12
15	事業所が近いこと。		3.5	13

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371602562	ケアマネハウス ライフケア相生

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.7	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.8	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.8	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.7	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	5	4.0	4.4	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.7	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	4.8	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	4.0	4.5	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.1	4.6	4.4
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	4.6	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.5	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.7	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.6	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	65.2%	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。

利用者様からの意見を真摯に受け止め改善してまいります。利用者様だけでなくご家族との信頼関係も大事なことだと再認識できました。今後も引き続き人と人との繋がりを大切にして信頼関係を築いていきます。また介護保険制度だけに留まらず障害サービスやその他の制度についての情報収集や研修参加を行いケアマネジャー個人としてもスキルアップしていきます。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	19.1	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		8.8	4
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.7	12
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		4.7	9
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	4.9	8
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		1.7	15
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	4	12.0	3
9	契約やサービス計画・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	14
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		5.6	7
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	6.4	6
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.5	13
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		1.5	16
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		6.6	5
15	事業所が近いこと。		3.2	10

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371603578	サンスマイル

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.4	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.8	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.7	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	4.1	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.4	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.6	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.5	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.7	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.7	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.9	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	21.4%	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。

契約書、重要事項説明書、苦情相談窓口、個人情報の取り扱い等について、ご利用者様、ご家族様の立場に立って、わかりやすくご説明を行っていきます。ご利用者様、ご家族様との面談時には、お困りごとや心配等をしっかり聞き取り、「今までの生活を維持してくれること」のように希望を叶えられるように、課題分析、提案、助言を行い、プラン作成・評価を行っていきます。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	16.4	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		10.8	4
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.9	7
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		2.7	12
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	16
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.9	7
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。	3	3.0	11
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		6.2	6
9	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.3	15
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		4.9	9
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	12.4	3
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.4	13
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		3.2	10
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		1.9	14
15	事業所が近いこと。	5	8.4	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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371603693	八事苑

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.6	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.5	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	4.3	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.6	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.7	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.6	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.6	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.1	4.7	4.4
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	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.6	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.7	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.7	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	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。

この度はユーザー評価へのご協力と貴重なお時間を頂き、誠にありがとうございました。評価の低かった項目について真摯に受け止め改善に向けて検証等に努めて参ります。ご本人様の悩みに寄り添った支援をすることはもちろん、ケアマネジャーとご家族様のお気持ちに乖離がないよう支援を心掛けて参ります。そのためには日々インフォーマルサービスを含めた提案や活用、情報収集等意識を高めて参ります。「個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプラン」「ケアマネジャーの対応に安心感、信頼感があること」という項目の重要性を踏まえ、ケアマネジャー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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	17.5	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.5	5
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.8	11
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		4.8	9
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.5	17
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		9.7	3
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		6.7	8
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	4	7.0	7
9	契約やサービス計画・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
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		1.3	13
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	7.3	6
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.8	16
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		1.3	13
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		4.6	10
15	事業所が近いこと。	2	7.8	4

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371603941	ホスピー居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.1	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.9	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.1	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.3	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.7	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.3	4.7	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	3	4.0	3.8	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.6	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.6	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.3	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	4.0	4.4	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.4
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	4.5	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	4.4	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.7	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	19.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ご利用者、ご家族からの評価として、「清潔の希望を聞き、状況を考えた上でケアプランを作成してくれる」や「意見をよく聞いて。サービスの改善に努めている」という項目に高評価を頂けたことは良い信頼関係が築けているから得られたものと、とてもうれしく感じております。これからも話していただけることを大切にし、柔軟に対応していきたいと思います。また、契約時の内容説明が分かりにくかったというご意見は毎年の課題になっております。今後はポイントを押さえながら丁寧に分かりやすい言葉で説明できるよう工夫していきます。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	25.8	1
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		0.8	16
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.8	10
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		4.2	9
5	介護保険など制度をよく知っていること。		1.5	14
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.4	5
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		5.7	7
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	5	6.1	6
9	契約やサービス計画・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	16
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		8.3	3
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	4.5	8
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.9	12
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		1.1	15
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		7.6	4
15	事業所が近いこと。	4	2.3	11

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371604410	まほろば居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.8	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.3	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.3	4.6	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.3	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	5	4.0	4.1	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.5	4.6	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.5	4.8	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.7	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.1	4.6	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	4.0	4.5	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.1	4.5	4.4
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	4.8	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.5	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.4	4.5	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	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	38.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回、評価にご参加されたご利用者様からの貴重なご意見を踏まえて、従事する職員のスキル向上に努めつつ、専門職としての知見を持って、サービスの質の向上をより進めてまいります。ご利用者様並びにご家族様が、ぼちぼちと自宅での生活を続けていけるよう、地域の皆様と尚一層の協働に努め、ご利用者様の暮らしの構築に貢献できるサービス提供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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	20.4	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	5	15.4	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.1	9
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		7.4	4
5	介護保険など制度をよく知っていること。		0.0	16
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.1	9
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		0.0	16
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.6	14
9	契約やサービス計画・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	7
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		0.6	14
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	4.9	7
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.9	12
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		5.6	6
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		6.8	5
15	事業所が近いこと。		2.5	11

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

（居宅介護（予防）支援サービス）

事業者番号	事業者名
2371604428	やしお居宅介護支援事業所

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、[-]

		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
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.4
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.2
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	4.4
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.4
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.7
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.3	4.6	4.5
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問8	介護保険の対象にならないサービス（※）について、説明がありましたか？	4	4.0	4.5	4.0
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.5	4.5	4.5
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※)）では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.5	4.5	4.5
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.4	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	5.0	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.1	4.8	4.6
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	4.0	4.6	4.5
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.1	4.7	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.5
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4

問21　ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.4	4.3	4.5
問22　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.4		
問23　指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。	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	78.9%	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。

令和7年4月に開設した事業所です。ご利用者お一人お一人に丁寧に対応し、望む生活ができるように支援をしていきます。ご家族の思い、支援にかけられる費用などを踏まえ信頼していただけるようにしてまいります。

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	個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	20.5	2
2	認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	3	15.8	3
3	様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		0.0	15
4	看取りのケアプランを作成してくれること。		1.8	11
5	介護保険など制度をよく知っていること。		1.1	13
6	暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.0	10
7	費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		0.9	14
8	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	4	9.4	5
9	契約やサービス計画・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	15
10	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		1.6	12
11	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		10.0	4
12	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.4	8
13	急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	2.4	8
14	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		3.1	7
15	事業所が近いこと。		4.0	6