

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (生活支援型訪問サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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？
- 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？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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？
- 問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？
- 問7 事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができますか？
- 問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？
- 問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？
- 問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？
- 問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
- 問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？
- 問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	4.4	4.2	4.1
4	4.4	3.8	3.8
5	4.6	4.4	4.0
4	4.4	4.8	4.4
3	4.3	4.5	4.3
5	4.6	4.7	4.3
4	4.5	4.9	4.5
5	4.6	5.0	4.4
4	4.4	4.8	4.7
4	4.3	4.8	4.6
4	4.3	4.6	4.7
4	4.2	4.8	4.4
3	4.2	4.7	4.4
4	4.3	4.9	4.5
3	3.8	4.9	4.3
3	4.1	4.8	4.2
3	4.2	4.8	4.4
3	4.1	4.9	4.3
4	4.2	5.0	4.3
4	4.3	4.4	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	12.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

本事業所は、令和7年度ユーザー評価および自由記載のご意見を真摯に受け止め、改善に取り組みます。 契約・重要事項、相談窓口、個人情報の説明に関して、より分かりやすさを求めるご意見が寄せられました。これらについては、説明資料の整備、ご理解いただいているかの確認の徹底などに取り組み、改善を進めてまいります。 サービスの見直しにつきましては、日ごろから生活支援員からの報告を受け止め、ケアマネジャーへの相談、連携しながらすすめるようにしてまいります。 今後も、利用者の皆様が安心してサービスを利用できるよう、引き続き改善に努め、質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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	16.4	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われていること。		3.0	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	14.9	2
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.0	8
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	9.7	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		10.4	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
10 利用料金が適正なこと。		9.0	6
11 サービス内容が充実していること。		3.7	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	6.7	7
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.0	8
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	14.2	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 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0300054	ハートサービス近藤

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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？
- 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？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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？
- 問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？
- 問7 事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができますか？
- 問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？
- 問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？
- 問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？
- 問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
- 問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？
- 問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	4.4	4.5	4.1
4	4.4	0.0	3.8
4	4.6	4.3	4.0
4	4.4	3.5	4.4
4	4.3	4.2	4.3
4	4.6	4.6	4.3
4	4.5	4.5	4.5
4	4.6	0.0	4.4
4	4.4	4.8	4.7
4	4.3	4.8	4.6
4	4.3	4.6	4.7
4	4.2	4.5	4.4
4	4.2	4.4	4.4
4	4.3	4.4	4.5
4	3.8	4.4	4.3
4	4.1	4.4	4.2
4	4.2	4.2	4.4
4	4.1	4.4	4.3
4	4.2	4.4	4.3
4	4.3	4.2	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

全般的によい評価を頂き心より感謝申し上げます。特に、「スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみ、約束の時間を守ること(変更がある場合は事前に連絡)」、「スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていること」に対して良い評価をいただきました。今後も、研修や会議等での学びや意見交換を行い、ご利用者様に信頼して頂けるサービスの提供を心掛け日々研鑽して参ります。また、契約書や重要事項説明書、苦情対応窓口、個人情報了他者へ漏らさないなどの説明について、契約時にはもちろん、サービス担当者会議等の機会がある時などにわかりやすく説明しご理解いただける様努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	9.7	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.6	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.6	7
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		9.7	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.6	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
10 利用料金が適正なこと。		12.5	3
11 サービス内容が充実していること。	5	4.2	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	18.1	2
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	6.9	6
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.2	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0300120	やさしい手平安通訪問介護事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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？
- 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？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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？
- 問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？
- 問7 事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができますか？
- 問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？
- 問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？
- 問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？
- 問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
- 問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？
- 問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

5	4.4	3.7	4.1
4	4.4	3.0	3.8
4	4.6	3.0	4.0
4	4.4	3.5	4.4
4	4.3	4.0	4.3
5	4.6	3.4	4.3
5	4.5	4.8	4.5
5	4.6	0.0	4.4
5	4.4	4.8	4.7
4	4.3	4.8	4.6
4	4.3	4.3	4.7
5	4.2	4.0	4.4
4	4.2	4.4	4.4
5	4.3	4.6	4.5
4	3.8	4.6	4.3
4	4.1	4.0	4.2
3	4.2	3.8	4.4
3	4.1	4.0	4.3
4	4.2	4.5	4.3
4	4.3	4.3	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

ご利用者様のニーズを確認し、適切なサービス提供ができるよう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	サービスを受ける事によって生活が向上すること。	14.8	4
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	5.6	6
3	口こみで評判が良いと言われていること。	0.0	11
4	事業所の知名度が高いこと。	0.0	11
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	0.0	11
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	3.7	8
7	個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	7.4	5
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	0.0	11
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	1.9	10
10	利用料金が適正なこと。	22.2	1
11	サービス内容が充実していること。	3.7	8
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	18.5	2
13	スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5.6	6
14	スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	16.7	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 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0300468	快適ライフセンター名北

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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？
- 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？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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？
- 問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？
- 問7 事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができますか？
- 問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？
- 問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？
- 問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？
- 問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
- 問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？
- 問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

5	4.4	3.0	4.1
5	4.4	5.0	3.8
5	4.6	4.0	4.0
5	4.4	5.0	4.4
5	4.3	4.0	4.3
5	4.6	4.0	4.3
4	4.5	3.0	4.5
5	4.6	0.0	4.4
5	4.4	5.0	4.7
5	4.3	4.0	4.6
5	4.3	4.0	4.7
5	4.2	5.0	4.4
5	4.2	4.0	4.4
5	4.3	5.0	4.5
4	3.8	4.0	4.3
4	4.1	4.0	4.2
5	4.2	4.0	4.4
4	4.1	4.0	4.3
5	4.2	4.0	4.3
5	4.3	3.0	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

昨年の評価で改善しなければいけない項目が今年は改善できていて好評価になっていたのが良かったです。昨年から引き続き、契約の説明が分かりにくいという点に関しては改善する必要があると感じている。再度、契約時の説明はしっかり理解して頂けるよう分かりやすく説明していきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	33.3	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		26.7	2
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	6
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	6
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		20.0	3
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	0.0	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	13.3	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.7	5
10 利用料金が適正なこと。		0.0	6
11 サービス内容が充実していること。		0.0	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		0.0	6
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	0.0	6
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	0.0	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 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0300575	あやめケアセンター

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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？
- 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？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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？
- 問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？
- 問7 事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができますか？
- 問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？
- 問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？
- 問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？
- 問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
- 問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？
- 問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

5	4.4	5.0	4.1
5	4.4	4.5	3.8
5	4.6	5.0	4.0
4	4.4	5.0	4.4
4	4.3	5.0	4.3
5	4.6	5.0	4.3
5	4.5	5.0	4.5
5	4.6	5.0	4.4
4	4.4	5.0	4.7
4	4.3	5.0	4.6
4	4.3	5.0	4.7
4	4.2	5.0	4.4
4	4.2	5.0	4.4
4	4.3	5.0	4.5
4	3.8	5.0	4.3
4	4.1	5.0	4.2
3	4.2	5.0	4.4
4	4.1	5.0	4.3
4	4.2	5.0	4.3
4	4.3	5.0	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	2	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	2	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

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。今後も高い評価を落とさない様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	サービスを受ける事によって生活が向上すること。	33.3	1
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	0.0	6
3	口こみで評判が良いと言われていること。	0.0	6
4	事業所の知名度が高いこと。	0.0	6
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	0.0	6
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	0.0	6
7	個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	26.7	2
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	20.0	3
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	0.0	6
10	利用料金が適正なこと。	0.0	6
11	サービス内容が充実していること。	0.0	6
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	0.0	6
13	スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	13.3	4
14	スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	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 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0300641	ヘルパーステーションあい

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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？
- 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？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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？
- 問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？
- 問7 事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができますか？
- 問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？
- 問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？
- 問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？
- 問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
- 問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？
- 問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	4.4	3.8	4.1
4	4.4	3.7	3.8
4	4.6	3.9	4.0
3	4.4	3.8	4.4
3	4.3	3.9	4.3
3	4.6	4.1	4.3
3	4.5	4.2	4.5
4	4.6	5.0	4.4
3	4.4	4.6	4.7
4	4.3	4.6	4.6
3	4.3	4.5	4.7
3	4.2	4.4	4.4
3	4.2	4.3	4.4
3	4.3	4.5	4.5
3	3.8	4.0	4.3
3	4.1	4.4	4.2
3	4.2	4.1	4.4
3	4.1	4.3	4.3
3	4.2	4.3	4.3
3	4.3	4.1	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	12	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	75.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の結果を受け、導入時の契約、アセスメントなどを更に丁寧に行うべきと職員一同反省をしております。契約時はいくつかの会社と同時期に契約をされるからこそ、丁寧な説明が必要だと思います。この結果が無駄にならないよう、しっかりと反省をして次へ活かしてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	13.7	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		4.9	9
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		11.8	4
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		1.0	12
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	3.9	10
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		11.8	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.9	7
10 利用料金が適正なこと。		6.9	6
11 サービス内容が充実していること。		5.9	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	2.9	11
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	14.7	2
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	16.7	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0300914	花花介護センター

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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？
- 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？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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？
- 問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？
- 問7 事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができますか？
- 問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？
- 問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？
- 問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？
- 問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
- 問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？
- 問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

3	4.4	3.8	4.1
3	4.4	3.4	3.8
3	4.6	3.4	4.0
4	4.4	5.0	4.4
3	4.3	3.8	4.3
3	4.6	3.8	4.3
3	4.5	4.2	4.5
5	4.6	4.0	4.4
5	4.4	4.4	4.7
4	4.3	4.0	4.6
4	4.3	4.4	4.7
4	4.2	4.2	4.4
4	4.2	4.2	4.4
4	4.3	4.4	4.5
4	3.8	4.2	4.3
4	4.1	4.0	4.2
4	4.2	4.6	4.4
4	4.1	4.0	4.3
4	4.2	4.4	4.3
4	4.3	4.2	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		18.7	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	11
4 事業所の知名度が高いこと。		6.7	7
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		1.3	10
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		16.0	2
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	10.7	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
10 利用料金が適正なこと。		5.3	8
11 サービス内容が充実していること。	5	4.0	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	1	8.0	6
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	13.3	4
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	16.0	2

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0400045	文の家指定訪問介護事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自社
結果

全体
平均

自社
結果

全体
平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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？
- 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？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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？
- 問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？
- 問7 事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができますか？
- 問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？
- 問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？
- 問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？
- 問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
- 問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？
- 問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

5	4.4	*	4.1
5	4.4	*	3.8
5	4.6	*	4.0
5	4.4	*	4.4
5	4.3	*	4.3
5	4.6	*	4.3
5	4.5	*	4.5
5	4.6	*	4.4
5	4.4	*	4.7
5	4.3	*	4.6
5	4.3	*	4.7
5	4.2	*	4.4
5	4.2	*	4.4
5	4.3	*	4.5
5	3.8	*	4.3
5	4.1	*	4.2
5	4.2	*	4.4
5	4.1	*	4.3
5	4.2	*	4.3
5	4.3	*	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

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 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0400102	やさしい手庄内通訪問介護事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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？
- 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？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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？
- 問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？
- 問7 事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができますか？
- 問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？
- 問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？
- 問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？
- 問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
- 問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？
- 問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	4.4	3.5	4.1
4	4.4	3.0	3.8
4	4.6	3.0	4.0
4	4.4	4.3	4.4
4	4.3	3.8	4.3
4	4.6	3.5	4.3
5	4.5	3.5	4.5
4	4.6	4.0	4.4
4	4.4	4.5	4.7
4	4.3	4.5	4.6
4	4.3	4.5	4.7
4	4.2	4.0	4.4
4	4.2	4.0	4.4
4	4.3	4.3	4.5
4	3.8	3.8	4.3
5	4.1	4.0	4.2
4	4.2	3.5	4.4
5	4.1	3.5	4.3
5	4.2	4.0	4.3
4	4.3	3.8	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	4	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	6.7	8
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	10
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	10
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		13.3	3
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	3	13.3	3
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		10.0	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		10.0	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	1	0.0	10
10 利用料金が適正なこと。		0.0	10
11 サービス内容が充実していること。		16.7	1
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	16.7	1
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	3.3	9
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。		10.0	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 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0400458	ナカ訪問介護事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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？
- 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？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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？
- 問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？
- 問7 事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができますか？
- 問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？
- 問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？
- 問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？
- 問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
- 問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？
- 問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

5	4.4	4.1	4.1
5	4.4	4.0	3.8
5	4.6	3.9	4.0
5	4.4	4.7	4.4
4	4.3	4.3	4.3
5	4.6	4.8	4.3
5	4.5	4.6	4.5
5	4.6	4.5	4.4
4	4.4	4.9	4.7
5	4.3	5.0	4.6
5	4.3	4.9	4.7
5	4.2	4.6	4.4
5	4.2	4.5	4.4
4	4.3	4.6	4.5
3	3.8	4.6	4.3
4	4.1	4.6	4.2
4	4.2	4.8	4.4
5	4.1	4.4	4.3
4	4.2	4.7	4.3
4	4.3	4.7	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	71.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	20.0	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われていること。		3.8	10
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.6	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.7	8
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	13.3	3
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.7	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
10 利用料金が適正なこと。		9.5	4
11 サービス内容が充実していること。		3.8	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	5.7	8
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	8.6	5
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	15.2	2

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0500042	福祉の幸 鳥居訪問介護事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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？
- 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？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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？
- 問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？
- 問7 事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができますか？
- 問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？
- 問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？
- 問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？
- 問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
- 問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？
- 問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

5	4.4	-	4.1
5	4.4	-	3.8
5	4.6	-	4.0
5	4.4	-	4.4
5	4.3	-	4.3
4	4.6	-	4.3
5	4.5	-	4.5
5	4.6	-	4.4
4	4.4	-	4.7
4	4.3	-	4.6
4	4.3	-	4.7
4	4.2	-	4.4
4	4.2	-	4.4
4	4.3	-	4.5
5	3.8	-	4.3
5	4.1	-	4.2
5	4.2	-	4.4
5	4.1	-	4.3
5	4.2	-	4.3
5	4.3	-	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	21.8	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	1	12.6	3
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		9.2	5
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		8.4	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	3.4	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.0	8
10 利用料金が適正なこと。		0.8	11
11 サービス内容が充実していること。		4.2	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	9.2	5
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		15.1	2
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	10.1	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 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0500281	丸八訪問介護事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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？
- 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？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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？
- 問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？
- 問7 事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができますか？
- 問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？
- 問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？
- 問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？
- 問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
- 問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？
- 問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

5	4.4	4.3	4.1
5	4.4	4.4	3.8
5	4.6	4.3	4.0
5	4.4	4.4	4.4
5	4.3	4.5	4.3
5	4.6	4.7	4.3
5	4.5	4.2	4.5
5	4.6	0.0	4.4
4	4.4	4.7	4.7
5	4.3	4.4	4.6
5	4.3	4.9	4.7
5	4.2	4.8	4.4
5	4.2	4.6	4.4
5	4.3	4.8	4.5
4	3.8	4.3	4.3
5	4.1	4.4	4.2
5	4.2	4.7	4.4
5	4.1	4.4	4.3
4	4.2	4.3	4.3
5	4.3	4.7	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ヘルパーにやってもらえると助かるではなく、自分で出来る事を1つずつ増やしていってもらう事が出来る様サービスを心掛けたいと思っています。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	20.8	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	8.7	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.4	6
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.0	8
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.0	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
10 利用料金が適正なこと。		3.4	10
11 サービス内容が充実していること。	4	10.1	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		6.0	7
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	15.4	3
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	20.1	2

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0500307	ビックママ訪問介護サービス大秋

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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？
- 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？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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？
- 問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？
- 問7 事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができますか？
- 問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？
- 問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？
- 問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？
- 問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
- 問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？
- 問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

5	4.4	3.7	4.1
5	4.4	3.3	3.8
5	4.6	3.1	4.0
5	4.4	3.6	4.4
5	4.3	4.1	4.3
5	4.6	3.8	4.3
5	4.5	4.4	4.5
5	4.6	4.0	4.4
5	4.4	4.6	4.7
5	4.3	4.3	4.6
5	4.3	4.2	4.7
5	4.2	4.1	4.4
5	4.2	4.0	4.4
5	4.3	4.1	4.5
4	3.8	3.6	4.3
5	4.1	4.1	4.2
5	4.2	4.2	4.4
5	4.1	4.0	4.3
5	4.2	3.9	4.3
5	4.3	3.9	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事 業 者	利 用 者 %	利 用 者 順 位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	28.1	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	10
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	10
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.4	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてく れること。		11.2	5
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	15.7	2
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		3.4	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	10
10 利用料金が適正なこと。		3.4	7
11 サービス内容が充実していること。		0.0	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	6.7	6
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	12.4	4
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	15.7	2

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0600164	菜の花指定訪問介護事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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？
- 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？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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？
- 問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？
- 問7 事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができますか？
- 問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？
- 問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？
- 問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？
- 問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
- 問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？
- 問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	4.4	5.0	4.1
4	4.4	5.0	3.8
4	4.6	5.0	4.0
4	4.4	5.0	4.4
4	4.3	4.9	4.3
5	4.6	4.9	4.3
4	4.5	4.9	4.5
4	4.6	0.0	4.4
4	4.4	5.0	4.7
4	4.3	5.0	4.6
4	4.3	4.9	4.7
4	4.2	4.9	4.4
4	4.2	4.9	4.4
4	4.3	4.8	4.5
4	3.8	4.8	4.3
4	4.1	4.7	4.2
4	4.2	4.8	4.4
4	4.1	4.8	4.3
3	4.2	4.9	4.3
4	4.3	4.9	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	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。

おおむねよい評価を頂いていますが、介護保険で出来ること、出来ないことのわかりやすい説明（パンフ等の活用）を徹底し、サービス開始後の誤解を招かないように工夫します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		25.7	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	10
3 口コミで評判が良いと言われていること。		3.5	9
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	10.6	4
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5	8.8	6
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	3	9.7	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.3	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	10
10 利用料金が適正なこと。		0.0	10
11 サービス内容が充実していること。		0.0	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	5.3	7
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		14.2	3
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.8	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 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0700022	名古屋市シルバー人材センター訪問介護事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 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？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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？
- 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？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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？
- 問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？
- 問7 事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができますか？
- 問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？
- 問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？
- 問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？
- 問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
- 問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？
- 問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	4.4	3.9	4.1
4	4.4	3.4	3.8
4	4.6	3.5	4.0
5	4.4	4.2	4.4
4	4.3	4.0	4.3
4	4.6	4.1	4.3
5	4.5	4.4	4.5
5	4.6	4.0	4.4
4	4.4	4.4	4.7
3	4.3	4.6	4.6
4	4.3	4.6	4.7
4	4.2	4.0	4.4
3	4.2	4.2	4.4
4	4.3	4.4	4.5
4	3.8	4.3	4.3
4	4.1	4.0	4.2
4	4.2	4.5	4.4
4	4.1	4.1	4.3
4	4.2	4.2	4.3
3	4.3	4.2	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

スタッフの訪問に、「明るく元気な挨拶、丁寧な仕事や笑顔に励まされる。」「自分のことをよくわかってくれている。」などお喜び、ご安心をいただいていること大変うれしく存じます。誠にありがとうございます。また当サービスのご利用により「利用者様の生活が維持・改善できている」という項目に、良い評価をいただきました。自立支援の考え方に基づいた更なる技術の研鑽につとめ、より適切なサービスの提供を心掛けてまいります
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	20.3	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.9	11
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	8.9	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.6	6
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	3.8	9
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		2.5	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
10 利用料金が適正なこと。		13.9	3
11 サービス内容が充実していること。		5.1	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	13.9	3
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.0	7
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	15.2	2

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (生活支援型訪問サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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？
- 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？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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？
- 問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？
- 問7 事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができますか？
- 問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？
- 問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？
- 問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？
- 問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
- 問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？
- 問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

3	4.4	-	4.1
4	4.4	-	3.8
4	4.6	-	4.0
4	4.4	-	4.4
4	4.3	-	4.3
5	4.6	-	4.3
4	4.5	-	4.5
5	4.6	-	4.4
5	4.4	-	4.7
4	4.3	-	4.6
3	4.3	-	4.7
3	4.2	-	4.4
3	4.2	-	4.4
4	4.3	-	4.5
3	3.8	-	4.3
4	4.1	-	4.2
4	4.2	-	4.4
3	4.1	-	4.3
3	4.2	-	4.3
4	4.3	-	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	3	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	2	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	41.7	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	6
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	6
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	6
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.2	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	6
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	5	0.0	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		0.0	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	6
10 利用料金が適正なこと。		29.2	2
11 サービス内容が充実していること。	2	8.3	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	0.0	6
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		0.0	6
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	16.7	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 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0800228	おたすけ家族

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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？
- 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？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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？
- 問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？
- 問7 事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができますか？
- 問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？
- 問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？
- 問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？
- 問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
- 問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？
- 問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

5	4.4	0.0	4.1
5	4.4	0.0	3.8
5	4.6	0.0	4.0
5	4.4	0.0	4.4
5	4.3	5.0	4.3
5	4.6	3.5	4.3
5	4.5	4.0	4.5
5	4.6	0.0	4.4
5	4.4	5.0	4.7
5	4.3	5.0	4.6
5	4.3	5.0	4.7
5	4.2	4.5	4.4
5	4.2	4.5	4.4
5	4.3	4.5	4.5
4	3.8	5.0	4.3
4	4.1	5.0	4.2
5	4.2	5.0	4.4
5	4.1	5.0	4.3
5	4.2	4.0	4.3
5	4.3	4.0	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	2	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	2	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

評価結果を踏まえた改善に向けての方策 スタッフの傾聴姿勢や言葉遣いについて高い評価をいただいております、利用者様との信頼関係が構築できている 週1回の訪問が生活リズムの維持や片付けのモチベーション向上につながっている 家族とは異なる第三者としての適切な距離感を保ったサービス提供ができています サービス内容の再確認と提案 定期的にニーズ確認の機会を設ける 生活支援の選択項目について、利用者様の生活状況に応じた提案を行う 継続的な質の向上 現在の良好な関係性を維持しつつ、傾聴姿勢とプロフェッショナルな対応を継続する
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	34.5	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	7
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	7
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	7
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	4	0.0	7
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		6.9	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		0.0	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	7
10 利用料金が適正なこと。		13.8	3
11 サービス内容が充実していること。		10.3	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	0.0	7
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	6.9	5
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	27.6	2

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0900200	ハッピー道子介護サービス

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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？
- 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？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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？
- 問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？
- 問7 事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができますか？
- 問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？
- 問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？
- 問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？
- 問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
- 問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？
- 問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

5	4.4	5.0	4.1
5	4.4	5.0	3.8
5	4.6	5.0	4.0
5	4.4	5.0	4.4
5	4.3	4.3	4.3
5	4.6	4.3	4.3
5	4.5	4.3	4.5
5	4.6	0.0	4.4
5	4.4	5.0	4.7
5	4.3	4.3	4.6
5	4.3	4.7	4.7
5	4.2	4.7	4.4
5	4.2	4.3	4.4
5	4.3	4.3	4.5
5	3.8	4.7	4.3
5	4.1	4.3	4.2
5	4.2	4.3	4.4
5	4.1	4.0	4.3
5	4.2	4.0	4.3
5	4.3	4.3	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	3	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	42.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	3	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	13.3	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	7
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	7
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	7
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.3	5
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	3.3	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		0.0	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	7
10 利用料金が適正なこと。		0.0	7
11 サービス内容が充実していること。		0.0	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	23.3	2
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	33.3	1
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	23.3	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 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1000042	さわやからいふ指定訪問介護事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 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？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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？
- 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？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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？
- 問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？
- 問7 事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができますか？
- 問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？
- 問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？
- 問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？
- 問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
- 問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？
- 問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

5	4.4	4.3	4.1
5	4.4	4.3	3.8
5	4.6	4.5	4.0
5	4.4	5.0	4.4
5	4.3	4.8	4.3
5	4.6	5.0	4.3
5	4.5	5.0	4.5
5	4.6	5.0	4.4
5	4.4	5.0	4.7
5	4.3	4.8	4.6
5	4.3	5.0	4.7
5	4.2	4.7	4.4
5	4.2	4.8	4.4
5	4.3	4.8	4.5
5	3.8	4.8	4.3
5	4.1	4.5	4.2
5	4.2	4.5	4.4
5	4.1	4.3	4.3
5	4.2	4.3	4.3
5	4.3	4.8	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	4	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

契約の際に行う説明についての点数が低く、特に苦情受付窓口についての点数が低かったため、説明を行う際は分かりやすく説明するように徹底する。また、問16について点数が低かったため、サービスの内容をその都度見直すようにしていく。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	6.7	7
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	2	0.0	10
3 口コミで評判が良いと言われていること。	3	0.0	10
4 事業所の知名度が高いこと。	4	0.0	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	11.1	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	10
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		13.3	3
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.7	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	10
10 利用料金が適正なこと。		13.3	3
11 サービス内容が充実していること。		2.2	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.1	5
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		15.6	2
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。		20.0	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1000091	ヘルパースペース導夢

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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？
- 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？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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？
- 問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？
- 問7 事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができますか？
- 問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？
- 問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？
- 問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？
- 問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
- 問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？
- 問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	4.4	4.1	4.1
4	4.4	3.4	3.8
4	4.6	4.6	4.0
4	4.4	4.1	4.4
4	4.3	4.4	4.3
4	4.6	4.7	4.3
5	4.5	4.8	4.5
5	4.6	0.0	4.4
4	4.4	5.0	4.7
4	4.3	5.0	4.6
4	4.3	4.9	4.7
4	4.2	4.8	4.4
4	4.2	4.6	4.4
4	4.3	4.7	4.5
4	3.8	4.7	4.3
4	4.1	4.6	4.2
4	4.2	4.7	4.4
4	4.1	4.8	4.3
4	4.2	4.4	4.3
4	4.3	4.4	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

全体的にはよい評価を頂きましたが、自由記載欄に書類が難しいとあったように、契約時にはたくさん記載する書類があります。その中で苦情相談窓口や個人情報等についての説明もあわせて行っています。その時に十分なご理解を頂くことは時間的にもご負担がかかると思いますので、契約後も繰り返しご説明していくことが必須だと考えております。接遇の部分につきましては去年に引き続き、よい評価を頂きまして大変うれしく思っております。今後もご満足いただけるサービスを提供することで皆様の生活がより向上できますよう支援いたします。お忙しい中、評価事業にご協力いただきましてありがとうございます。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	20.2	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.8	11
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		11.5	4
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.7	5
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.8	8
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.8	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.0	12
10 利用料金が適正なこと。		5.8	8
11 サービス内容が充実していること。	5	14.4	2
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	6.7	5
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	6.7	5
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	12.5	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 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1000430	オリーブの森 訪問介護

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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？
- 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？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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？
- 問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？
- 問7 事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができますか？
- 問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？
- 問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？
- 問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？
- 問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
- 問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？
- 問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	4.4	4.3	4.1
5	4.4	4.3	3.8
5	4.6	4.7	4.0
4	4.4	4.5	4.4
4	4.3	4.0	4.3
4	4.6	3.8	4.3
4	4.5	4.0	4.5
3	4.6	0.0	4.4
3	4.4	3.4	4.7
4	4.3	3.4	4.6
3	4.3	3.4	4.7
3	4.2	3.8	4.4
3	4.2	3.2	4.4
3	4.3	3.4	4.5
3	3.8	3.6	4.3
3	4.1	3.6	4.2
3	4.2	3.6	4.4
3	4.1	3.4	4.3
3	4.2	3.4	4.3
3	4.3	3.4	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	7	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	71.4%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	13.3	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.3	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		8.0	5
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.3	8
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	5.3	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.7	7
10 利用料金が適正なこと。		9.3	4
11 サービス内容が充実していること。	1	18.7	1
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	5.3	8
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		8.0	5
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.7	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1000497	ミサキ訪問介護センター

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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？
- 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？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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？
- 問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？
- 問7 事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができますか？
- 問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？
- 問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？
- 問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？
- 問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
- 問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？
- 問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	4.4	-	4.1
4	4.4	-	3.8
5	4.6	-	4.0
5	4.4	-	4.4
5	4.3	-	4.3
4	4.6	-	4.3
3	4.5	-	4.5
3	4.6	-	4.4
4	4.4	-	4.7
5	4.3	-	4.6
5	4.3	-	4.7
5	4.2	-	4.4
4	4.2	-	4.4
3	4.3	-	4.5
4	3.8	-	4.3
3	4.1	-	4.2
3	4.2	-	4.4
3	4.1	-	4.3
3	4.2	-	4.3
3	4.3	-	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	5	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	71.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	4	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	22.2	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	10
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	10
4 事業所の知名度が高いこと。		8.9	5
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	0.0	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.2	8
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	11.1	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		0.0	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	10
10 利用料金が適正なこと。	1	8.9	5
11 サービス内容が充実していること。		2.2	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		6.7	7
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		20.0	2
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	17.8	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 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1000836	ヘルパーセンターなでしこ

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自社
結果

全体
平均

自社
結果

全体
平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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？
- 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？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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？
- 問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？
- 問7 事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができますか？
- 問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？
- 問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？
- 問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？
- 問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
- 問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？
- 問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	4.4	3.8	4.1
4	4.4	4.2	3.8
4	4.6	3.6	4.0
4	4.4	4.0	4.4
4	4.3	4.2	4.3
4	4.6	4.2	4.3
4	4.5	4.6	4.5
4	4.6	5.0	4.4
4	4.4	4.3	4.7
4	4.3	5.0	4.6
3	4.3	4.3	4.7
4	4.2	4.3	4.4
4	4.2	4.0	4.4
4	4.3	4.5	4.5
3	3.8	3.5	4.3
4	4.1	4.3	4.2
4	4.2	4.0	4.4
4	4.1	3.8	4.3
4	4.2	4.0	4.3
4	4.3	4.3	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	47.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	25.6	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	8
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	8
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	8
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	0.0	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5	0.0	8
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1	20.5	2
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.7	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	8
10 利用料金が適正なこと。		10.3	4
11 サービス内容が充実していること。		0.0	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		15.4	3
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		10.3	4
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	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 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1001149	エフ家事サービス

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自社
結果

全体
平均

自社
結果

全体
平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		14.9	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	11
4 事業所の知名度が高いこと。		3.0	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	9.7	4
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	11
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		7.5	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	3.7	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
10 利用料金が適正なこと。		3.7	8
11 サービス内容が充実していること。	1	8.2	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	9.7	4
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		18.7	2
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.9	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1100255	愛らんど

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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？
- 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？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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？
- 問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？
- 問7 事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができますか？
- 問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？
- 問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？
- 問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？
- 問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
- 問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？
- 問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

5	4.4	3.9	4.1
5	4.4	4.0	3.8
5	4.6	4.3	4.0
4	4.4	4.6	4.4
4	4.3	4.3	4.3
5	4.6	4.2	4.3
5	4.5	4.4	4.5
5	4.6	4.0	4.4
5	4.4	4.4	4.7
5	4.3	4.5	4.6
4	4.3	4.5	4.7
3	4.2	3.9	4.4
4	4.2	4.3	4.4
4	4.3	4.7	4.5
3	3.8	4.2	4.3
3	4.1	3.9	4.2
5	4.2	4.3	4.4
3	4.1	4.1	4.3
5	4.2	3.8	4.3
4	4.3	4.0	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	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。

ご家族への説明不足を痛感しました。より一層丁寧な説明に努めてまいります。ヘルパーへの信頼が大事だとアンケートから感じましたので、接遇や認知症などの研修も丁寧に行なってまいります。サ責の訪問が少ないのも以前からの課題で、細やかなサービスの見直しにもつながりますので、定期的に予定に組むようにしてまいります。伝票（テレッサ）があるときとない時とあるとのことで、昨年度からICT導入で紙とICTとヘルパーによって混在しております。希望の方には後日プリントアウトしてお持ちしておりますので、再度周知してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	21.0	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.2	13
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		2.5	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.9	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		1.9	11
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	2	1.9	11
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	3.7	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		8.6	5
10 利用料金が適正なこと。		9.9	4
11 サービス内容が充実していること。	4	5.6	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	8.0	6
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		13.0	3
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。		17.9	2

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1200089	福祉の幸 鶴里訪問介護事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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？
- 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？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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？
- 問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？
- 問7 事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができますか？
- 問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？
- 問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？
- 問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？
- 問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
- 問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？
- 問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	4.4	3.7	4.1
2	4.4	3.0	3.8
5	4.6	3.5	4.0
5	4.4	4.7	4.4
5	4.3	4.5	4.3
4	4.6	4.5	4.3
5	4.5	4.3	4.5
5	4.6	4.0	4.4
5	4.4	4.9	4.7
5	4.3	5.0	4.6
5	4.3	5.0	4.7
5	4.2	4.6	4.4
4	4.2	4.7	4.4
5	4.3	4.7	4.5
2	3.8	4.0	4.3
5	4.1	3.7	4.2
4	4.2	4.6	4.4
4	4.1	3.3	4.3
4	4.2	4.2	4.3
5	4.3	4.2	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	62.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	5	7.4	6
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	10
3 口コミで評判が良いと言われていること。	2	0.0	10
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.4	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	3	0.0	10
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		13.2	3
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	1	2.9	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	10
10 利用料金が適正なこと。		8.8	5
11 サービス内容が充実していること。		5.9	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		19.1	2
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	13.2	3
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。		25.0	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1200097	訪問介護センター桃太郎

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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？
- 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？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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？
- 問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？
- 問7 事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができますか？
- 問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？
- 問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？
- 問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？
- 問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
- 問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？
- 問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	4.4	4.0	4.1
4	4.4	3.0	3.8
4	4.6	3.7	4.0
3	4.4	3.5	4.4
3	4.3	4.0	4.3
5	4.6	3.8	4.3
5	4.5	4.0	4.5
3	4.6	3.7	4.4
4	4.4	4.0	4.7
4	4.3	3.7	4.6
4	4.3	4.3	4.7
4	4.2	4.0	4.4
4	4.2	4.0	4.4
4	4.3	4.4	4.5
3	3.8	3.8	4.3
3	4.1	3.8	4.2
3	4.2	4.0	4.4
3	4.1	3.8	4.3
3	4.2	3.7	4.3
4	4.3	4.0	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

スマホなどの電子媒体では利用者様の所に記録として残らないので、希望される方がみえましたら、ノートなどで対応していきます。ご利用者様が自宅にて安心・安全な生活を過ごしていただけるように利用者様やご家族の声を聴きながらサービス提供できるように日々努力をしていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	8.0	5
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		6.7	7
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.7	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		12.0	3
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1	13.3	2
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		10.7	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	5	0.0	12
10 利用料金が適正なこと。		4.0	11
11 サービス内容が充実していること。		8.0	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		6.7	7
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	6.7	7
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	17.3	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1200915	布亀株式会社 生活支援サービス部 名古屋事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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？
- 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？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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？
- 問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？
- 問7 事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができますか？
- 問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？
- 問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？
- 問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？
- 問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
- 問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？
- 問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

5	4.4	4.0	4.1
5	4.4	2.5	3.8
5	4.6	3.6	4.0
5	4.4	4.7	4.4
5	4.3	4.3	4.3
5	4.6	4.5	4.3
5	4.5	4.3	4.5
5	4.6	0.0	4.4
5	4.4	4.9	4.7
5	4.3	4.4	4.6
5	4.3	4.9	4.7
5	4.2	4.4	4.4
5	4.2	4.0	4.4
5	4.3	4.0	4.5
5	3.8	3.4	4.3
5	4.1	3.9	4.2
5	4.2	4.5	4.4
5	4.1	3.9	4.3
5	4.2	4.3	4.3
5	4.3	4.3	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

特に評価が低い項目はなく、それに対しての問題はない。ただ問題は質問の仕方がもっと簡潔で無いと理解に時間がかかる方が多い。言い回しをもっと簡潔にしていきたい。あと字があまりにも小さい。羅列されているようで一見するだけで面倒という印象を持たれている。このようなことで職員がついて事細かに言葉にして、簡潔に説明し直さないと理解できない方がいるのは事実である。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	23.8	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	2	0.0	11
3 口コミで評判が良いと言われていること。	3	0.0	11
4 事業所の知名度が高いこと。	4	0.0	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	16.2	2
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.8	8
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.9	9
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.6	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.9	9
10 利用料金が適正なこと。		0.0	11
11 サービス内容が充実していること。		7.6	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		5.7	7
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		16.2	2
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。		15.2	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 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1300087	やさしい手小幡訪問介護事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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？
- 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？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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？
- 問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？
- 問7 事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができますか？
- 問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？
- 問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？
- 問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？
- 問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
- 問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？
- 問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	4.4	4.5	4.1
5	4.4	3.7	3.8
4	4.6	3.8	4.0
4	4.4	3.7	4.4
4	4.3	4.0	4.3
4	4.6	4.3	4.3
5	4.5	5.0	4.5
4	4.6	4.0	4.4
5	4.4	5.0	4.7
4	4.3	4.8	4.6
5	4.3	5.0	4.7
4	4.2	4.5	4.4
5	4.2	4.8	4.4
4	4.3	4.8	4.5
4	3.8	4.7	4.3
4	4.1	4.8	4.2
5	4.2	4.3	4.4
4	4.1	3.8	4.3
4	4.2	3.8	4.3
5	4.3	4.5	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	4	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	5	22.2	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	2	11.1	3
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.9	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	11
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		8.9	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.4	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	1	6.7	7
10 利用料金が適正なこと。		0.0	11
11 サービス内容が充実していること。		6.7	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	11.1	3
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	4.4	9
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。		15.6	2

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (生活支援型訪問サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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？
- 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？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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？
- 問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？
- 問7 事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができますか？
- 問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？
- 問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？
- 問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？
- 問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
- 問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？
- 問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

5	4.4	4.2	4.1
5	4.4	4.3	3.8
5	4.6	4.3	4.0
5	4.4	4.5	4.4
5	4.3	4.4	4.3
5	4.6	4.5	4.3
5	4.5	4.5	4.5
5	4.6	4.0	4.4
4	4.4	4.7	4.7
5	4.3	4.6	4.6
5	4.3	4.7	4.7
5	4.2	4.6	4.4
4	4.2	4.7	4.4
5	4.3	4.6	4.5
4	3.8	4.6	4.3
4	4.1	4.6	4.2
5	4.2	4.5	4.4
5	4.1	4.7	4.3
5	4.2	4.7	4.3
5	4.3	4.6	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

苦情窓口についての説明はわかりやすかったのですかの評価が低かったので、契約時に改めて、きちんとわかりやすく説明するようにいたします。また日頃からサービスに対して満足していただいているか確認していくようにいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	17.8	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	14
3 口コミで評判が良いと言われていること。		6.2	6
4 事業所の知名度が高いこと。		0.4	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.8	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.1	9
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1	12.4	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		3.1	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.4	12
10 利用料金が適正なこと。		3.6	8
11 サービス内容が充実していること。	4	5.8	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		12.0	5
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	14.7	3
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.7	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1400226	訪問介護事業所 幸の運び

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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？
- 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？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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？
- 問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？
- 問7 事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができますか？
- 問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？
- 問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？
- 問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？
- 問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
- 問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？
- 問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	4.4	3.8	4.1
4	4.4	3.6	3.8
4	4.6	3.7	4.0
3	4.4	4.2	4.4
5	4.3	4.2	4.3
5	4.6	4.2	4.3
3	4.5	4.4	4.5
4	4.6	4.6	4.4
3	4.4	4.7	4.7
4	4.3	4.5	4.6
4	4.3	4.6	4.7
3	4.2	4.2	4.4
4	4.2	4.3	4.4
4	4.3	4.3	4.5
4	3.8	4.0	4.3
3	4.1	3.8	4.2
3	4.2	4.3	4.4
4	4.1	4.1	4.3
4	4.2	4.0	4.3
4	4.3	4.1	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	55	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	45	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	81.8%	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。

契約の時の説明を利用者さま、その家族がわかりやすい表現、例えを丁寧にしていくことを、責任者に指導してきます。ヘルパーが安定するよう、人員配置を厚くする。そのための経費削減、業務の効率化を行なっていく。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		21.1	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.8	12
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.4	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.5	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.3	10
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	5	9.0	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	5.5	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.3	10
10 利用料金が適正なこと。		11.8	3
11 サービス内容が充実していること。	3	5.6	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.1	6
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	9.0	4
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.8	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 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1601088	だいたいトータルライフサポート

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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？
- 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？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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？
- 問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？
- 問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？
- 問7 事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？
- 問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？
- 問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができますか？
- 問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？
- 問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問12 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？
- 問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？
- 問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
- 問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？
- 問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？
- 問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？
- 問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

5	4.4	4.6	4.1
5	4.4	4.7	3.8
5	4.6	4.9	4.0
5	4.4	5.0	4.4
5	4.3	4.9	4.3
5	4.6	4.8	4.3
5	4.5	5.0	4.5
5	4.6	5.0	4.4
5	4.4	4.9	4.7
3	4.3	4.8	4.6
3	4.3	4.9	4.7
3	4.2	4.8	4.4
4	4.2	4.9	4.4
4	4.3	5.0	4.5
3	3.8	4.9	4.3
5	4.1	4.9	4.2
5	4.2	4.9	4.4
5	4.1	4.9	4.3
5	4.2	5.0	4.3
4	4.3	5.0	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者アンケートのご意見を踏まえ、生活支援の質向上に取り組む。訪問時は体調や生活状況を丁寧に確認し、家事内容や手順を利用者の希望に合わせて調整する。職員間で支援内容と注意点を記録と申し送りで共有し、支援のばらつきを防ぐ。接遇と安全配慮の研修を継続し、事故予防を徹底する。意見箱と定期アンケートで把握し、改善内容を掲示と書面で周知する。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	18.0	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		3.3	9
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		9.8	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.5	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	6.6	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	5.7	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
10 利用料金が適正なこと。	2	7.4	6
11 サービス内容が充実していること。		3.3	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		14.8	3
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		11.5	4
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	17.2	2