

# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

## (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371603958	ケアコール野並

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

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	3.9	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	4.2	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	4.0	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.3	4.1	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.2	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上で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	4.4	4.0	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	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、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	3.0	4.5
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	4.5	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.1	4.1	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.1	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	5	4.0	3.9	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.1	4.1	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	4.0	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.0	4.5
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.1	4.4
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.1	4.0	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.0	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	3.9	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	18	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	94.7%	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	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	61.1%	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の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサー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	10.9	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		12.7	2
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	9.7	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.3	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	0.0	12
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	9.1	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.1	8
10 利用料金が適正なこと。		3.0	11
11 サービス内容が充実していること。		5.5	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.3	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	5.5	9
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		20.0	1

# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

## (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371603594	サンスマイル

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果    全体平均    自社結果    全体平均

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	3.8	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	3.6	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	3.7	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.3	4.8	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.5	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.4	4.3	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.7	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	4.4	4.5
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.6	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.1	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.7	4.5
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	4.6	4.4
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.7	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	4.6	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

今回の評価の結果では、契約書や重要事項説明書や苦情窓口説明も分かりづらいと結果になっていたのが今後はご理解して頂くようご説明させていただきます。また、ご利用者様からの意見も真摯に受け止めてサービスの質やご利用者様の声を聞いて今後のサービスに活かしていきたいと思っております。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	19.6	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.1	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.1	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	6.2	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.6	7
7 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		5.6	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。		5.0	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.8	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。	5	8.7	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	14.0	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.9	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	21.0	1

# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

## (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371602687	ケアライフ スウィートホーム

事業者自己  
評価

ユーザー  
(利用者)  
評価

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自  
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について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.2	3.9	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.2	3.6	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.3	3.7	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	3	4.3	4.4	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	3	4.2	4.0	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	3	4.4	4.7	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.4	3.8	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	3	4.5	3.0	4.5
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	3	4.2	4.8	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	3	4.1	4.5	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.4	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	3	4.0	4.2	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	3	4.1	4.2	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	3	4.2	4.4	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	3.9	4.5
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	4.1	4.4
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	3	4.1	4.4	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.0	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	4.1	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

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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	21.9	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		8.4	5
3 口コミで評判が良いと言われること。		3.2	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	3.2	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.2	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.6	13
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		9.7	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.7	6
10 利用料金が適正なこと。	4	5.8	8
11 サービス内容が充実していること。		9.7	3
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	3.9	10
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.1	7
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	11.6	2

# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

## (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371600715	相生山ケアセンター

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

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	-	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	-	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	-	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.3	-	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.2	-	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上で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	4.4	-	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	-	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	-	4.5
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	-	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	-	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	-	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	-	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.1	-	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	-	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	-	4.5
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	-	4.4
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	-	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	-	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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？	4	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	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	46.7%	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。	2	17.5	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.1	9
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.6	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.2	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		8.8	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	1.5	12
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.1	11
10 利用料金が適正なこと。		2.6	10
11 サービス内容が充実していること。		7.2	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。	4	9.3	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	13.4	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	24.7	1



# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

## (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371600517	愛モアヘルパー

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

### 1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.2	4.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.2	3.5	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.3	3.8	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	2	4.3	4.4	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上で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	4.4	4.2	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.4	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	*	4.5	*	4.5
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	4.8	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	3	4.1	4.4	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.4	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	3	4.0	4.1	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	3	4.1	4.4	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	3	4.2	4.4	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.5	4.5
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	4.3	4.4
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	3	4.1	4.4	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.0	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	4.1	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

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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。

苦情受付窓口の説明について、十分な理解がいただける説明になっていない点につきまして今後、わかりやすく伝えられるよう心掛けて参ります。事業者と利用者の意識の差(重要度)について少し開きがある事がわかりました。改善へ向けて内容を共有しよりよいサービス提供ができるよう努めます。ケアマネジャーや関係機関と連携を取りながら利用者様に安心してご利用していただける事業所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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		15.2	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.6	12
3 口こみで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.9	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.2	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.2	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	1	7.4	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.9	10
10 利用料金が適正なこと。		5.7	9
11 サービス内容が充実していること。	5	8.6	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	13.5	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	8.3	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.6	1

# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371600038	天白区介護保険事業所

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

## 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	4.3	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	4.0	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	4.2	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.3	4.3	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.1	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上で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	4.4	4.2	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.1	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.8	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.1	4.7	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	3.6	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.1	4.3	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.3	4.5
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	4.4
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.4	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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。コロナ禍にあってもお客様宅へは感染予防策を講じ訪問を行っており、換気やマスクの着用などお客様もご協力くださり感謝しております。介護の人手不足の問題は業界全体の課題となっておりますが、まずは安心感をもっていただけるよう、地道に日々の業務を行ってまいります。また、社会福祉協議会が実施する介護事業として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、さらに信頼される事業所を目指してまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	20.1	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.1	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.4	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.8	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が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.3	7
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		6.4	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	4.6	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.8	10
10 利用料金が適正なこと。		2.5	11
11 サービス内容が充実していること。		4.2	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	7.1	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	13.1	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.6	1

# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371503828	ケアコール藤が丘

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

## 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果    全体平均    自社結果    全体平均

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	3.9	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	3.4	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	3.8	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.3	4.1	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.2	3.7	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.4	3.7	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	3.9	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	4.0	4.5
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.1	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	3.9	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	3.8	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	3	4.0	3.4	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.1	3.7	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	3	4.2	4.0	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.2	4.5
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	3.9	4.4
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.1	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	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	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	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	75.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

日頃のスタッフの対応から、「忙しさが前面に出ている」とのご意見を頂きました。ご利用者様に気を使わせてしまっては本末転倒です。自身がどのように見られているかを意識し、お一人お一人のご状態に応じた配慮ある声掛け・介助ができるよう努力してまいります。また、ご利用者様とご家族様との間で評価が異なる部分がみられるため、両者様ともに安心、納得をしていただけるサービスを提供できるようしっかりと説明をしていきたいと思えます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		10.8	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		18.5	1
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.5	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3	2.1	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.6	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	13
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	9.2	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		12.8	3
10 利用料金が適正なこと。		13.3	2
11 サービス内容が充実していること。		7.7	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。	5	6.2	8
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	3.6	10
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	10.8	4

# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

## (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371503380	ヘルパーハウスかりん

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果  
全体平均  
自社結果  
全体平均

質問	3	4.2	-	4.2
問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.2	-	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.2	-	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	-	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	3	4.3	-	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.2	-	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.4	-	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	-	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	-	4.5
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	-	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	-	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	-	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	3	4.0	-	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	3	4.1	-	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	3	4.2	-	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	-	4.5
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	-	4.4
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.1	-	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	-	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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？	3	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	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	19.2	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		5.0	8
3 口こみで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	9.2	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		1.7	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.2	9
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		14.2	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.5	6
10 利用料金が適正なこと。		15.8	2
11 サービス内容が充実していること。	4	1.7	11
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		6.7	7
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	3.3	10
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	11.7	4



# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

## (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371503141	ヘルパーハウス八前

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果    全体平均    自社結果    全体平均

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	-	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	-	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	-	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.3	-	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.2	-	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.4	-	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	-	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	-	4.5
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	-	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.1	-	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	-	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	3	4.0	-	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.1	-	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	-	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	-	4.5
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	-	4.4
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.1	-	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	-	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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？	4	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	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	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	9.3	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.3	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.3	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.3	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.7	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		1.7	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	3.7	8
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	3.0	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.7	8
10 利用料金が適正なこと。		7.0	7
11 サービス内容が充実していること。		12.0	3
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		7.7	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	21.3	1
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.0	2

# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

## (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

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

事業者自己  
評価  
ユーザー  
(利用者)  
評価

### 1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自  
社  
結  
果  
全  
体  
平  
均  
自  
社  
結  
果  
全  
体  
平  
均

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	4.4	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	3.7	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	4.3	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.3	5.0	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.9	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.4	4.8	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.9	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	5.0	4.5
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	5.0	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.9	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	5.0	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	5	4.0	5.0	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.1	5.0	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	5.0	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.9	4.5
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	5.0	4.4
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.9	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.9	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	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	4.7	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	35.7%	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	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。

毎年、ユーザー評価に参加させて頂いております。今回も、利用者様・ご家族様から高い評価をいただきまして大変嬉しく思っております。自由記載欄に「ヘルパーの対応に安心感、信頼感が持てる方である事が一番大事だと思っています」「受け入れてもらえる実感がある」と書いてくださった方がいます。言葉使いや身だしなみ等、基本的なことを大切にされたサービスを今後も心がけていきたいと思っております。「苦情受付窓口の説明」について点数が低かったため、契約時の説明だけではなく、改めて確認、説明を行う必要があることを把握できました。今後も研修や業務の見直しを行い、信頼していただけるサービスを継続していきたいと思っております。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	15.8	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.5	8
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.6	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.9	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	11.4	3
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.3	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.5	8
10 利用料金が適正なこと。		1.8	11
11 サービス内容が充実していること。		10.5	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	7.0	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	10.5	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	27.2	1

# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

## (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371500048	名東区介護保険事業所

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果  
全体平均  
自社結果  
全体平均

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	4.3	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	3.7	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	4.2	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.3	4.5	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.3	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.4	4.3	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	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、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	5.0	4.5
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	4.8	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.7	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.7	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	5	4.0	4.1	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.5	4.5
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.4	4.4
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.1	4.5	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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？	4	4.0	4.5	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	14.4%	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。

貴重なご意見・ご感想をいただきありがとうございました。評価については概ね良好といただき嬉しく思います。契約時では苦情窓口のこと個人情報に関して説明させていただいていますが、必要に応じて随時説明していくよう努めて参ります。自由記載の欄では、ご家族の方から感謝と労いのお言葉をいただきました。そのお言葉にお答えできるよう今後も努力していきたいと思っております。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		19.4	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.3	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.0	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	2	8.0	4
7 個人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。	4	5.7	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.7	11
10 利用料金が適正なこと。		6.9	7
11 サービス内容が充実していること。		5.4	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	7.4	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	10.3	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.4	2

# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

## (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371500014	快適ライフセンター

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

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	3.7	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	3.4	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	3.4	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.3	3.9	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.2	3.8	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.4	4.1	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.0	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	3.5	4.5
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	4.4	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.1	4.1	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.2	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	3.6	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.1	3.8	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.0	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.3	4.5
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	3.8	4.4
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	3.7	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	3.8	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	3.6	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	3.7	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

介護保険で出来る事、出来ない事が利用者様にはいまひとつわかりづらい部分があり、その都度説明はさせて頂きませんが、納得されない事があります。出来ないにしても、利用者様が納得されるような説明をしていきたいと思えます。そのためには日頃からコミュニケーションを取り、伺う全てのヘルパーが信頼を得ることができるサービスを提供したいと思えます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	17.0	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		1.6	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	4.5	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が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.5	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		9.3	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。		6.7	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.9	11
10 利用料金が適正なこと。		3.2	10
11 サービス内容が充実していること。	3	7.1	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.6	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	9.3	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	24.4	1



# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371404266	訪問介護事業所笑みの運び

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

## 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	3.8	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.2	3.3	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	3.2	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	3	4.3	4.3	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	3	4.4	4.3	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	3	4.5	4.0	4.5
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	2	4.2	4.5	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	3	4.1	4.5	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.5	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	3	4.2	4.6	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.4	4.5
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	4.4	4.4
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.6	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	4.6	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	88.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

欠員が生じ、担当や時間変更をやむをえずお願いしなければならないときは、できるだけ早く、丁寧に説明することが必要なので、一人ではなく複数人でご連絡するようにしていく。電話では意思疎通ができない方にはご自宅までお伺いすることに努めていく。定期的にサ責、ヘルパーが同行し利用者さまにご意見、ご相談が無いかわかり、あれば事業所ミーティング等で対応策を話し合い、詰めた案を利用者さまにご説明することを行なっていく。

## 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。	5	18.3	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		4.1	8
3 口こみで評判が良いと言われること。	4	0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.4	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.3	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		9.8	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	9.2	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.0	11
10 利用料金が適正なこと。		3.1	10
11 サービス内容が充実していること。		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。		8.1	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	19.7	1
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.3	3

# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

## (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

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

事業者自己  
評価  
ユーザー  
(利用者)  
評価

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自 全  
社 体  
結 平  
果 均  
自 全  
社 体  
結 平  
果 均

質問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	4.8	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	4.6	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	5.0	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.3	4.7	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.8	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.4	4.9	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.9	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	5.0	4.5
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	4.8	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.1	5.0	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.9	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	5	4.0	4.8	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	5	4.1	4.8	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	4.9	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.9	4.5
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.8	4.4
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.1	5.0	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.8	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	4.8	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	4.7	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	20.2	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	2	14.3	3
3 口こみで評判が良いと言われること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.7	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.5	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	12
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.0	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	3	14.3	3
10 利用料金が適正なこと。		1.7	10
11 サービス内容が充実していること。		5.0	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。		3.4	8
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	13.4	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	18.5	2

# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371403896	ヘルパーステーション縁むすび

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

## 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	4.4	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	4.0	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	4.5	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.3	4.5	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.2	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.4	3.9	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.3	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	4.3	4.5
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	4.6	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.1	4.6	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.5	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.3	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.1	4.4	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.3	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.3	4.5
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.4	4.4
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.1	4.2	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.1	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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	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。

評価結果から設問6において、契約時にお伝えし、また入居後一カ月経過後に疑問に思ったことなど聞き取りを行い、改善に努める。自由記載欄の入居者本人を抜きにした雑談は改善済み。職員に周知徹底し対応しております。医療的な点に関して、訪問看護との情報共有を密に図り、サービスの改善を行って参ります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	14.3	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		9.5	3
3 口コミで評判が良いと言われること。	3	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。		6.2	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.9	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。		9.5	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.6	7
10 利用料金が適正なこと。		6.7	9
11 サービス内容が充実していること。	4	9.0	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。		7.1	8
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	9.0	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.1	1

# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

## (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371403839	あくとケア みどり

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

### 1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	4.1	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	3.8	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	4.0	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.3	4.3	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.4	4.5	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.4	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	4.6	4.5
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.6	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.1	4.5	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.5	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.0	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	5	4.1	4.3	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.2	4.5
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	4.4
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.2	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	4.1	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

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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。

まだまだ契約書等の説明が足りず、サービス全般に満足いただけていないお客様もいらっしゃる事を真摯に受け止め評価結果をサ責で見直し話し合いの場を持ちたいと思います。

## 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	18.1	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		8.7	5
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.3	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が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.0	10
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	4	5.7	8
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	7.4	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		8.1	6
10 利用料金が適正なこと。		0.7	12
11 サービス内容が充実していること。		5.0	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。	5	11.7	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		10.4	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.8	1



# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

## (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371403573	ヘルパーステーション 和心

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

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	4.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	3.9	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	4.0	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.3	3.9	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.2	3.8	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.4	3.8	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.3	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	3.9	4.5
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.0	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.1	4.0	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.0	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	3.8	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.1	3.9	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	3	4.2	4.2	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	3.7	4.5
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	3.9	4.4
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.1	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	3.8	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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。

サービスについての説明に改善の必要性がある。訪問内容や施設サービスについて本人様はもちろんの事、家族様へもケアプラン、計画書を元にしっかりと説明を行います。

## 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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	12.0	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	4	8.6	4
3 口こみで評判が良いと言われること。		0.8	14
4 事業所の知名度が高いこと。		3.4	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。	1	7.9	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		1.5	13
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.6	12
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.8	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.6	9
10 利用料金が適正なこと。		6.8	7
11 サービス内容が充実していること。		9.0	3
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	8.3	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.5	10
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	22.2	1

# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

## (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371403532	訪問介護事業所 幸の運び

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自 全 ユーザー 全  
社 体 社 体  
結 平 社 平  
果 均 結 均  
果 果 果 果

### 1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.2	4.1	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	3.9	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	3.9	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.3	4.5	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.4	4.3	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.0	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	4.0	4.5
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.8	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.0	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.5	4.5
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	4.3	4.4
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.1	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	33	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	87.9%	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。

利用者様評価でも事業所評価でも評価が低めの契約時の説明、苦情受付窓口や個人情報の取扱いについてのご案内をもっとわかりやすく丁寧にお伝えします。自由記載欄で自立に向けた支援をもっとやってほしいというご家族からのご意見がありました。介護の本質的なところでもありますので職員全員で今一度しっかり自立支援の大切さについて話し合い周知して参ります。また有難いご意見も多数頂きましたので今後も期待を裏切ることなく寄り添う心のある支援に努めて参ります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	15.3	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.3	13
3 口こみで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		0.6	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。		0.6	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5	3.0	9
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.8	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.5	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.6	8
10 利用料金が適正なこと。		2.7	10
11 サービス内容が充実していること。	4	8.4	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.1	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	18.6	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	26.6	1

# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

## (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371402849	ヘルパーステーション鶴の会

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果  
全体平均  
自社結果  
全体平均

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	4.3	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	4.0	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	4.3	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.3	5.0	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.4	4.7	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.0	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	5.0	4.5
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	4.0	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.1	4.3	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.3	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	5	4.0	4.0	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	5	4.1	4.0	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	4.3	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.0	4.5
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.3	4.4
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.1	4.3	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.0	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	4.0	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

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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	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	21.4%	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。

ユーザー評価の結果をみて、ご家族が安心してサービスを受けていただけるように、更に努力していきたいと感じて、毎月の会議で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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		20.5	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	8
3 口コミで評判が良いと言われること。	4	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。		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が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	8
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		18.2	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。		9.1	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	5	0.0	8
10 利用料金が適正なこと。	1	9.1	6
11 サービス内容が充実していること。		11.4	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。		11.4	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	0.0	8
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.5	1

# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

## (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371401270	ゆうな訪問介護事業所

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

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.2	-	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.2	-	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.3	-	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	3	4.3	-	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	3	4.2	-	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	3	4.4	-	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.4	-	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	3	4.5	-	4.5
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	3	4.2	-	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	3	4.1	-	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	-	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	3	4.0	-	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	3	4.1	-	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	3	4.2	-	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	-	4.5
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	-	4.4
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	3	4.1	-	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	-	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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
問20 (名古屋市からの設問)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

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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	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	20.3	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.0	9
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	2.0	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.4	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.4	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.1	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.4	11
10 利用料金が適正なこと。		0.0	12
11 サービス内容が充実していること。	4	8.1	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。	2	13.5	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	8.1	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		25.7	1



# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

## (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371400835	愛ライフ訪問介護センター

事業者自己  
評価  
ユーザー  
(利用者)  
評価

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自 全  
社 体  
結 平  
果 均  
自 全  
社 体  
結 平  
果 均

問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	4.3	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	4.0	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	4.3	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.3	4.4	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.5	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.4	4.4	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.4	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	4.3	4.5
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	4.8	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.1	4.6	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.5	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	5	4.0	4.3	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	5	4.1	4.4	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	4.8	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.4	4.5
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.6	4.4
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.1	4.5	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	3.9	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	4.0	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	4.5	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

利用者様からいただいた評価を真摯に受け止め、利用者様からの評価向上に向けて、サービス内容の見直しや手技・手順の再確認、ヘルパーとの連携などに努めてまいります。悪い部分については問題点や原因の追究・解消・再発防止策の徹底など、細かい部分まで確実に確認を行い、サービスの質をより向上してまいります。また、利用者様から直接お話を伺いし、サービスの提供状況を明確にした上で、社内研修や他事業所との連携により、今後も弊社のサービスを心地よくご利用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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		15.1	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		8.9	4
3 口コミで評判が良いと言われること。		3.4	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.7	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.8	13
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	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。	5	10.6	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.6	8
10 利用料金が適正なこと。		5.6	8
11 サービス内容が充実していること。	2	6.7	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	3.4	11
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.1	7
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	21.2	1

# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371400322	株式会社福祉の里名古屋鳴海営業所

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

## 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	4.5	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	3.9	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	4.6	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.3	4.4	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.4	4.4	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	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、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	4.6	4.5
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	4.8	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.1	4.6	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.7	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	5	4.0	4.4	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	5	4.1	4.7	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	4.8	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.5	4.5
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.4	4.4
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.3	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.3	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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。

今回も貴重なご意見を賜り誠にありがとうございました。全体的に改善が必要だと感じておりますが、特に「できていない」とご指摘いただいた項目については研修等でしっかりと話し合い改善してまいります。コロナ禍で不安に思われる中、お客様にとって気軽に相談出来たり、安心してサービスを受けて頂く事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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	12.5	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	14
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.9	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.3	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.5	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.1	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	3.8	10
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.5	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.2	6
10 利用料金が適正なこと。		4.4	8
11 サービス内容が充実していること。		5.2	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。	4	17.7	2
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	14.0	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.0	1

# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

## (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371400264	有限会社もみじ

事業者自己  
評価  
ユーザー  
(利用者)  
評価

自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
------------------	------------------	------------------	------------------

### 1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	4.5	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	4.5	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	4.6	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.3	4.8	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.4	4.4	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.3	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	3.8	4.5
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.5	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.7	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.5	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.0	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.1	4.4	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.3	4.5
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	4.1	4.4
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.4	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	68.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

今年もユーザー評価に参加させていただき、お願いをした利用者様やご家族様にはご協力を頂きありがとうございます。結果を見ますと利用者様やご家族のご意見を聞き取りサービス内容の見直などの項目で少し欠けている面を感じます。サービス提供責任者が毎月訪問していますが、支援ヘルパーとの温度差があるように思います。研修を通じて今一度周知していきたいと思えます。今後も利用者様とご家族のご意見を聞く機会は貴重で、その声を活かしたサービスの提供を心掛けていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	5	12.8	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.4	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.8	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.7	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.1	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	1	6.4	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.8	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。	2	5.5	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		12.8	3
10 利用料金が適正なこと。		7.6	6
11 サービス内容が充実していること。	4	8.5	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		3.9	9
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		16.9	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	17.8	1

# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

## (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

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

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

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	4.6	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	4.5	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	4.5	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.3	4.5	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上で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	4.4	4.8	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.7	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.8	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.1	4.7	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.7	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	5	4.0	4.8	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	5	4.1	4.8	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	4.8	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.7	4.5
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.8	4.4
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.8	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.9	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	4.8	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	4.8	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

## 3.事業者のコメント

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

苦情受付窓口について、わかりやすい説明がなかったという項目が低かったので、契約時、サービス提供責任者が今まで以上にきちんと説明するよう、改善していこうと思います。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	4	24.7	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		8.0	5
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.9	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.5	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	7.1	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		1.9	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。		7.7	6
11 サービス内容が充実していること。		11.9	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	1.6	11
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	16.0	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	13.8	3



# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

## (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371400025	緑区介護保険事業所

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価
自 社 結 果	自 社 結 果
全 体 平 均	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、[-]

質問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	3.9	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	3.8	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	3.9	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	3	4.3	4.3	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.4	4.5	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.2	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	4.8	4.5
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	4.7	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.6	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	3	4.0	4.1	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.1	4.4	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.4	4.5
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	4.6	4.4
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.7	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.5	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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。

自由記載では利用者様、ご家族様より貴重なご意見をいただきありがとうございます。利用者様の評価より自己評価の方が低い部分が多い中、問9の訪問時間の設問に対し自己評価の方が高かったため、利用者様のご意見や現状を把握していきます。また、重要度において事業所は土・日・祝日に対応することを上位に挙げましたが、利用者様のご意見では下位だった点に乖離が見られました。今後も利用者様、ご家族様に安心・信頼いただけるサービス提供ができるように日々研鑽していきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	18.4	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.0	11
3 口こみで評判が良いと言われること。		1.3	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.9	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.9	7
7 個人情報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。		5.6	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	4	2.6	12
10 利用料金が適正なこと。		5.6	8
11 サービス内容が充実していること。	5	6.2	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。	3	7.9	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		11.5	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.3	1

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371304292	ピースケアステーション守山

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均  
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	-	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	-	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	-	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.3	-	4.4
問5	訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.2	-	4.4
問6	ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.4	-	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	-	4.5
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	-	4.5
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	3	4.2	-	4.7
問10	ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	-	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	3	4.0	-	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.1	-	4.5
問14	ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	-	4.6
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	-	4.5
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	-	4.4
問17	サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.1	-	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	-	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	4	20.8	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		8.3	5
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		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	0.8	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.0	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	12
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	10.8	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.8	7
10 利用料金が適正なこと。		5.8	7
11 サービス内容が充実していること。		10.0	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	5.0	9
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.7	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	20.8	1

# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

## (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371303492	ケアセンターよつ葉 幸心

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

### 1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	4.7	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.2	4.7	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	4.9	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.3	4.8	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.9	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.4	4.9	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.9	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	0.0	4.5
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	3	4.2	4.9	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.9	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.9	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	5	4.0	4.9	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.1	4.9	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	5.0	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	5.0	4.5
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	4.9	4.4
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	3	4.1	5.0	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	5.0	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	22	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

訪問介護事業所に望まれる希望がヘルパーへの安心感であったり信頼感であることから事業所として個々のヘルパーがそんな人材であるよう努力し利用者様の在宅での生活を支えていきたいと思えます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	5.4	6
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.7	8
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.4	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	4	11.7	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		20.4	1
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	14.6	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.8	10
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。		0.0	11
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		1.7	8
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	19.6	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.8	3

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371303245	つくもヘルパーサービス

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.2	4.3	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	4.3	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.3	5.0	4.4
問5	訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問6	ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	3	4.4	4.4	4.4
問7	訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.6	4.5
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	*	4.5	*	4.5
問9	ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	4.9	4.7
問10	ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.7	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.4	4.3
問13	ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問14	ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.9	4.6
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.9	4.5
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問17	サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.7	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.8	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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。

ユーザー評価にご協力して頂きありがとうございました。貴重なご意見や励ましの言葉を真摯に受け止め今後の改善に努めていきたいと思ひます。契約時は重要な点を分かりやすく説明していきまひす。サービス責任者が日頃の様子等を伺う際に、疑問点やサービス内容の確認を再度行うと共に、介護保険上、ヘルパーが出来る事、出来ない事を確認していきまひす。出来ない事でも困っている事があれば、ケアマネージャーやご家族と相談して、ご自宅での生活が安心して心地よく過ごせるように支援していきまひす。言葉遣いや態度についてもミーティングや研修にて確認していきまひす。今後ともよろしくお願ひいたします。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	18.7	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口こみで評判が良いと言われること。		1.0	11
4 事業所の知名度が高いこと。		2.0	9
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.1	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が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.0	8
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.0	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。	5	0.0	12
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。		2.0	9
11 サービス内容が充実していること。		4.0	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	16.2	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	19.2	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.7	1



# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

## (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371302882	訪問介護ラパンⅢ

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果  
全体平均  
自社結果  
全体平均

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	4.1	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	3.8	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	4.1	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.3	4.0	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.1	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	3	4.4	3.7	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	3.6	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	4.5	4.5
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	4.3	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.1	4.1	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.2	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	3	4.0	4.0	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.1	4.3	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	3	4.2	4.4	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.2	4.5
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	3.9	4.4
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	3	4.1	4.0	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	24	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	87.5%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

基本設問にて、ヘルパーの対応や言葉遣いなどの設問に関して、他の設問よりも厳しい評価を頂きました。これはヘルパーがご家族様やサービスご利用者様に対して親しみを込めて対応している様子が、馴れ合いの様に感じてしまわれるという事があるのではないかと思います。また、面会がなかなか出来ない事、ご利用者様の状態が会えていない為分からないという指摘を頂きました。ご家族様もコロナ禍であるとはいえ、とても不安に思われていたのかと思います。深く反省をし、面会の方法や、利用者様の状況報告の方法を今一度改善していこうと考えていきます。

## 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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		5.7	8
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.2	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.7	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	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。		6.0	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	3	4.3	10
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	5	6.7	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		13.1	2
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.0	9
10 利用料金が適正なこと。	2	13.1	2
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。	1	3.2	11
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		9.9	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	18.8	1

# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

## (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371302551	訪問介護 アルク

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

### 1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	4.9	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	4.8	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	4.8	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.3	5.0	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.7	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.4	4.5	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.7	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	5.0	4.5
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	5.0	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.1	5.0	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.7	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.5	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	5	4.1	4.7	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	4.9	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.8	4.5
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.9	4.4
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.1	4.7	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.6	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	4.5	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

今回参加したことにより、事業所の利用者様の考え方や家族の思いにより添えているのかを知ることができた。日々の活動で馴れ合いや、介護者主流の支援になっていないか？心配していましたが高評価いただき益々気を引き締めて、支援に努める事を怠ることの無いように指導改善に努めます。

## 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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	15.1	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		8.0	6
3 口コミで評判が良いと言われること。	2	0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.2	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.0	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.8	12
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	11.6	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		12.4	3
10 利用料金が適正なこと。		6.2	9
11 サービス内容が充実していること。		13.8	2
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	6.7	8
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.6	7
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	10.7	5

# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

## (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371302544	訪問介護事業所コスモ

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

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	-	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	-	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	-	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.3	-	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.2	-	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.4	-	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	-	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	-	4.5
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	-	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.1	-	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	-	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	-	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	5	4.1	-	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	-	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	-	4.5
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	-	4.4
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.1	-	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	-	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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	12.1	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		15.2	1
3 口コミで評判が良いと言われること。	4	5.7	7
4 事業所の知名度が高いこと。		1.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.7	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.4	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.0	10
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.4	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	3	14.5	2
10 利用料金が適正なこと。	2	11.8	4
11 サービス内容が充実していること。		2.0	12
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		2.0	12
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		11.4	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	10.8	6

# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

## (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371300902	あんしんネットワーク

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

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	4.2	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	3.7	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	4.0	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.3	4.5	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.4	4.2	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.6	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	4.3	4.5
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	3	4.2	4.5	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.5	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.4	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.2	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.1	4.4	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	4.5	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.4	4.5
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	4.3	4.4
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	3	4.1	4.3	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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	72.0%	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。

皆様のご意見・ご感想を聞かせて頂きまして、ありがとうございます。ご意見を真摯に受け取りまして、職員・訪問介護員の研修等に反映をしまして、知識・技術の向上に努め、ご利用者様ひとりひとりが安心していただける様に今後も努力に努めます。

## 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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	20.1	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		4.5	9
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		3.1	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.7	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が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.3	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.7	11
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.6	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		9.0	4
10 利用料金が適正なこと。		4.5	9
11 サービス内容が充実していること。	3	3.5	12
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	12.5	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	8.2	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	13.1	2



# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

## (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

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

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

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	4.2	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	3.8	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	4.1	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.3	4.5	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.4	4.3	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.4	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	5.0	4.5
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.7	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	3	4.0	4.2	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.1	4.4	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.4	4.5
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	4.3	4.4
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.3	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	36.1%	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	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。

サービスを受ける上で大切だと思うことのユーザー1位はヘルパーの対応に安心感・信頼感があることでした。コメント欄にもヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに関するものが多くありました。今後も、地域の方々に信頼感を持っていただける事業所を目指し、研修等を行いヘルパーの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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	15.0	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.9	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		1.9	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。		7.5	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.8	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	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。		3.4	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	4	3.4	9
10 利用料金が適正なこと。		8.1	5
11 サービス内容が充実していること。		3.1	11
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		14.7	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	9.4	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	17.2	1

# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

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

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

## 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	-	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.2	-	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	-	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.3	-	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.2	-	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上で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	4.4	-	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	-	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	-	4.5
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	-	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	3	4.1	-	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	-	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	-	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.1	-	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	-	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	-	4.5
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	-	4.4
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	3	4.1	-	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	-	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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
問20 (名古屋市からの設問)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

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	88.2%	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	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	29.8	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.3	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.5	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	13
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.4	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	3.2	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	2.9	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.9	7
10 利用料金が適正なこと。		2.7	9
11 サービス内容が充実していること。	2	17.4	3
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	3.5	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		9.1	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		24.1	2

# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

## (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371300043	守山区介護保険事業所

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(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について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	4.4	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	4.1	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	4.1	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.3	4.5	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.2	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.4	4.5	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.6	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	4.4	4.5
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.8	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.1	4.7	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.8	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.2	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.1	4.7	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	4.7	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.7	4.5
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.5	4.4
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.1	4.6	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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？	5	4.0	4.6	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	23.8%	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。

・事業所自己評価とユーザー評価はほとんど乖離がなかった中で、わずかに差のあった契約書や重要事項説明書の説明についてはより分かりやすい説明を心がけたいと思います。自由記載欄にあった、ヘルパーの態度や身だしなみについてはよいお言葉をいただきましたが、きになる回答もありましたので、日々のヘルパーとの交流や毎年必ず行っている接遇・マナー研修のなかで、より意識しながら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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	14.3	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.5	10
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		0.3	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.1	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5	8.6	5
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		6.0	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。		6.0	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.3	12
10 利用料金が適正なこと。		2.5	10
11 サービス内容が充実していること。	3	9.8	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	11.7	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.9	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.8	1

# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

## (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371203130	ケアコール南

事業者自己  
評価  
ユーザー  
(利用者)  
評価

### 1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自 全  
社 体  
結 平  
果 均  
自 全  
社 体  
結 平  
果 均

問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	4.4	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	3.9	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.3	4.1	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.3	4.6	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.6	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	3	4.4	4.6	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.7	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	4.5	4.5
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	4.6	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.1	4.7	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.5	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	5	4.0	4.6	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	5	4.1	4.5	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.5	4.5
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	4.5	4.4
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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？	5	4.0	4.5	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	65.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

介護の業務には、制度上出来ないサービスがあることの説明は、入居されるところで説明はさせて頂いてはおりますが、言葉が足りなく説明不足の所を十分反省し、もう少し具体例を説明の内容に織り込み対応をしようと思っております。病院からの利用者様が大半ですので、入居された頃の利用者様は病院感覚の考えをされていることが多く、制度上の出来ないことが納得されていないことも考えて対応をしていきます。

## 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。		15.7	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		17.0	1
3 口こみで評判が良いと言われること。		0.0	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	5.0	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		1.9	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	0.0	12
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	4.4	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.3	7
10 利用料金が適正なこと。		2.5	10
11 サービス内容が充実していること。		8.2	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	16.4	2
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.5	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	15.1	4



# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371202918	あくとケア 名古屋

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

## 1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	4.1	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	4.1	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	4.0	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.3	4.7	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.4	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上で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	4.4	4.6	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.6	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	5.0	4.5
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	4.8	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.1	4.8	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.8	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	5	4.0	4.3	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	5	4.1	4.5	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	4.8	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.4	4.5
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.4	4.4
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.1	4.4	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.3	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	4.2	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

利用者様からは、概ね良い評価を受ける事ができたように感じた。サービス導入時の説明は丁寧に行っているが、もう少し掘り下げて説明していく。

## 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	17.6	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	2	2.8	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		0.3	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	2.5	12
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.3	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.9	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		12.2	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		8.5	5
10 利用料金が適正なこと。		4.4	10
11 サービス内容が充実していること。		8.8	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	6.9	7
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		8.2	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	14.7	2

# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371202025	訪問介護ステーションかなれ

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

## 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.2	4.2	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	4.3	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	4.6	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.3	3.7	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	3	4.2	3.8	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.4	3.5	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.2	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	4.0	4.5
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	3	4.2	4.3	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	3.8	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	4.1	3.8	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	3	4.0	3.6	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	3	4.1	4.0	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	3	4.2	4.6	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	2	3.9	4.0	4.5
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	3.5	4.4
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	3	4.1	3.2	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	3.9	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	3.5	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	4.4	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	13	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	86.7%	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	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	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。

アンケートご協力ありがとうございます。まずはミーティングにて問題点の周知を行い、職員一人一人が意識を改善に努めてまいります。今後も様々な意見がありましたら、都度、対応していきますのでお声をおかけください。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	23.3	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		8.9	5
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.2	11
4 事業所の知名度が高いこと。		1.1	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.6	13
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	4	6.7	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	14
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	10.0	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.4	8
10 利用料金が適正なこと。		2.8	10
11 サービス内容が充実していること。		15.0	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。		4.4	8
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	6.7	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	13.9	3

# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

## (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371200854	訪問介護センター桃太郎

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果    全体平均    自社結果    全体平均

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	4.3	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	3.9	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	4.3	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.3	4.8	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上で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	4.4	4.3	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	4.2	4.5
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.8	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.8	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.2	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.5	4.5
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	4.6	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	38.0%	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。

研修等を行うことでヘルパーの質の向上を目指し介護の基本をしっかり身に着け信頼関係が築けるように指導していきます。

## 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	15.8	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		4.0	9
3 口こみで評判が良いと言われること。		1.5	13
4 事業所の知名度が高いこと。		1.5	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.4	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		1.8	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	10.3	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。		6.4	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.0	9
10 利用料金が適正なこと。		4.3	8
11 サービス内容が充実していること。	4	9.4	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.8	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	13.7	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.1	1

# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

## (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371200359	名南ヘルパーステーションきずな

事業者自己  
評価

ユーザー  
(利用者)  
評価

### 1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自  
社  
結  
果

全  
体  
平  
均

自  
社  
結  
果

全  
体  
平  
均

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.2	4.3	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.2	4.2	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.3	4.4	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	3	4.3	4.6	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.4	4.6	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.6	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	3	4.5	4.7	4.5
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	3	4.2	4.9	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	3	4.1	4.8	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.9	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.6	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.1	4.8	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.9	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.7	4.5
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	4.7	4.4
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	3	4.1	4.7	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.7	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	4.8	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

## 3.事業者のコメント

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

今回、「できていない」と評価していただいた項目に関しては改善していき、少しでも多くのご利用者様によりよい評価をいただけるように精進してまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	16.0	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ること。		2.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		1.4	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.1	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.4	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.1	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		8.2	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	4	3.1	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。		7.8	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	10.2	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	11.9	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.4	1



# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371200060	南区介護保険事業所

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

## 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	4.3	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	4.4	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	4.5	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.3	4.4	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上で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	4.4	4.6	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.7	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	4.9	4.5
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.8	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.7	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.5	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	5	4.1	4.6	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.7	4.5
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.6	4.4
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.1	4.7	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	15.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

<p>貴重なご意見、あたたかいお言葉を賜り、誠にありがとうございました。</p> <p>介護保険制度上、できないこともあり、お客様の望む支援がすべてできるわけではございませんが、ご理解いただけますよう、丁寧な説明を心掛け、居心地の良いサービス提供ができるよう、精進してまいります。今後もケアマネジャーとの連携をとりながら、お客様の個別性、自律性を尊重し、信頼される事業所を目指してまいります。</p>	<p>介護</p>
--	-----------

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	14.4	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.5	14
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.4	13
4 事業所の知名度が高いこと。		3.7	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.0	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.7	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.9	9
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	8.0	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.0	10
10 利用料金が適正なこと。		3.1	12
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	10.4	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	13.1	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	13.1	2

# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

## (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371102613	アミカ港介護センター

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

### 1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	4.5	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	4.1	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	4.4	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.3	4.9	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.6	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上で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	4.4	4.6	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.9	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	5.0	4.5
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	4.9	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.1	4.9	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.9	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	5	4.0	4.5	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	5	4.1	4.8	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	4.8	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.8	4.5
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.8	4.4
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.1	4.7	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.6	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	4.8	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

## 3.事業者のコメント

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

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	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。		18.6	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.9	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.9	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.7	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が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5	1.9	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.1	10
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.5	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	4	3.3	9
10 利用料金が適正なこと。		3.9	8
11 サービス内容が充実していること。		6.7	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	17.5	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	9.4	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.4	1

# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371101656	訪問介護ステーション南陽

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

## 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	3.7	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.2	4.0	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	3.8	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.3	4.2	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.2	3.8	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上で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	4.4	4.1	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.1	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	3.8	4.5
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	3.9	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.1	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	3.9	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	5	4.0	3.9	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.1	4.0	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	4.0	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.0	4.5
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	3.7	4.4
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	3.8	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	3.6	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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？	4	4.0	3.9	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	46.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

評価を確認し、ヘルパーと情報共有し、皆様に安心してサービス利用できるよう努力します。

## 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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		11.6	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.7	10
3 口コミで評判が良いと言われること。		4.2	9
4 事業所の知名度が高いこと。		2.6	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	4.7	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.9	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		8.4	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	3.2	12
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.6	13
10 利用料金が適正なこと。		7.4	7
11 サービス内容が充実していること。		3.7	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	14.7	2
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	8.4	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.8	1

# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

## (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371100013	港区介護保険事業所

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(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について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	4.2	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	3.4	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	4.3	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.3	4.1	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.2	3.9	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.4	4.3	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.4	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	4.1	4.5
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.6	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.4	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.3	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	3.8	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.1	4.3	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	4.3	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.0	4.5
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	4.0	4.4
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.2	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.2	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	4.0	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	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。

今回の評価ではご本人様から多くの評価、ご意見を頂戴しました。あらためてご本人様とご家族様に対して制度、サービスについてより丁寧な説明とケアマネジャーとの連携、迅速な情報共有の必要性を感じたところで、ひとりひとりのお気持ちに大切に、寄り添い、心を配ることを積み上げていくことを忘れず、サービス事業者としてより良いサービスの提供を常に模索するための会議を引き続き実施していきます。また、連絡方法についてのご提案を頂戴しました(有難うございます)。ご家族様からのニーズとして各区事業所全体で検討させていただきます。今後も選ばれ続ける事業所を職員一丸となって目指してまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	18.5	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.3	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.8	13
4 事業所の知名度が高いこと。		1.5	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.7	12
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.0	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	8.1	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	8.4	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.6	9
10 利用料金が適正なこと。		3.6	9
11 サービス内容が充実していること。		7.8	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。		9.3	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	8.4	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.3	2



# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

## (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371004280	オリーブの森 訪問介護

事業者自己  
評価  
ユーザー  
(利用者)  
評価

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自  
社  
結  
果  
全  
体  
平  
均  
自  
社  
結  
果  
全  
体  
平  
均

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	4.4	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	4.4	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	4.4	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.3	4.9	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.0	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.4	3.3	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.4	4.2	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	4.0	4.5
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	3	4.2	4.4	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	3	4.1	4.2	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.2	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	4.5	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.1	4.3	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	3.8	4.5
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	3.6	4.4
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	3	4.1	3.8	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	3.7	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	3.5	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	3.9	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

スタッフ一同ご利用者の生活が豊かになるよう事業内は勿論、他の事業所とも連携を密に行い利用してよかったと思える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。		13.3	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	5	3.6	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.2	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.1	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.6	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。		13.3	2
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	4	7.2	6
10 利用料金が適正なこと。		5.1	9
11 サービス内容が充実していること。	2	12.3	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	2.1	12
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.6	7
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.5	1

# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371004272	ヘルパーステーション ひなた

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

## 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	-	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	-	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	-	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.3	-	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.2	-	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	5	4.4	-	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	-	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	-	4.5
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	-	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	-	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	-	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	-	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.1	-	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	5	4.2	-	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	-	4.5
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	-	4.4
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	-	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	-	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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？	4	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	68.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	5	19.1	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	14
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.4	11
4 事業所の知名度が高いこと。		4.3	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。		6.2	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.5	13
7 個人情報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。	3	6.2	6
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。		5.3	8
11 サービス内容が充実していること。		11.5	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	11.5	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	12.0	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.8	2

# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

## (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371003571	ヘルパースペース導夢

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果  
全体平均  
自社結果  
全体平均

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	3.7	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	3.5	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	3.8	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.3	4.0	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.1	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.4	4.3	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.3	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	3.8	4.5
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.6	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	3	4.1	4.5	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.3	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	3	4.0	3.8	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.1	4.2	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.3	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.2	4.5
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	4.1	4.4
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	3.9	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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？	3	4.0	4.2	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

全体的に良い評価を頂けたと思いますが、書面での説明で分かりにくい部分があるのかなと思いました。契約時は特に重要な部分について(苦情窓口等)別紙も持参していますが、説明・記入する書類が多いため、わからなくなるようなことがあります。今後も適宜、ご説明し補足をしていきたいです。ヘルパーのサービスや対応については高評価を頂け、自由記載欄につきましてはうれしいお言葉もいくつか頂きました。(交代ヘルパーの件も含め)今後も質の向上・技術の向上に努め誰が担当になっても信頼してご利用していただけるようスタッフ一同、取り組んでまいりたいと思います。お忙しい中、評価事業にご協力くださり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。	2	18.2	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.4	12
3 口こみで評判が良いと言われること。		1.4	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	3.3	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.8	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.7	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		3.3	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.9	11
10 利用料金が適正なこと。		4.8	7
11 サービス内容が充実していること。		11.5	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	10.0	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	14.8	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.7	1

# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

## (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371003464	ヘルパーセンターなでしこ

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(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について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	4.6	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	4.3	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	4.8	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.3	4.8	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.8	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.4	4.9	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.9	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	5.0	4.5
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	3	4.2	5.0	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.9	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.9	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	3	4.0	4.7	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.1	4.8	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	5.0	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.7	4.5
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	4.7	4.4
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	3	4.1	4.6	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.7	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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？	3	4.0	4.8	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

苦情受付窓口の説明について、今後契約時に詳細をきちんとご利用者様・ご家族に説明するように心がけていきたいと思えます。個人情報の取り扱いについては、説明しご理解していただきサービスを利用していただく点で特に大切な要素となりますので、ご利用者様には分りやすく説明するように心がけていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		13.7	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.4	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3	5.3	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5	3.5	10
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	3.2	11
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		9.5	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.9	8
10 利用料金が適正なこと。		3.9	8
11 サービス内容が充実していること。		9.5	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		12.7	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	10.9	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.6	1



# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371002219	ミサキ訪問介護センター

事業者自己  
評価  
ユーザー  
(利用者)  
評価

自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
------------------	------------------	------------------	------------------

## 1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.2	-	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	3	4.2	-	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	-	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	1	4.3	-	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	2	4.2	-	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上で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	4.4	-	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.4	-	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	*	4.5	-	4.5
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	-	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	5	4.1	-	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	1	4.1	-	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	2	4.0	-	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	2	4.1	-	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	2	4.2	-	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	1	3.9	-	4.5
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？	1	4.1	-	4.4
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	1	4.1	-	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	2	4.0	-	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	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	14.0	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	8.5	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.1	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	14.6	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。		6.7	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.3	10
10 利用料金が適正なこと。	2	4.9	9
11 サービス内容が充実していること。		2.4	11
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.5	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		11.0	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	18.9	1

# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371001385	みなと医療生活協同組合ヘルパーステーションいなほ

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

## 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	-	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	-	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	-	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.3	-	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.2	-	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.4	-	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	-	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.5	-	4.5
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	-	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	-	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	-	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	4	4.0	-	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.1	-	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	-	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	-	4.5
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	-	4.4
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	-	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	-	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え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？	4	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	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	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	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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		31.1	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	8
3 口コミで評判が良いと言われること。		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。		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が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		14.9	4
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	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。	3	8.1	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	4	6.8	6
10 利用料金が適正なこと。		0.0	8
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。	5	1.4	7
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	1	21.6	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	16.2	3

# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

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

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

## 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果  
全体平均  
自社結果  
全体平均

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	4.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.2	3.9	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	5	4.3	4.1	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	5	4.3	4.3	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	3	4.2	4.2	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.4	4.1	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.4	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	4.0	4.5
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.6	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.7	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	5	4.0	4.2	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.3	4.5
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	4.3	4.4
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	5	4.1	4.3	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.2	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

## 3.事業者のコメント

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

ヘルパーの業務には制度上できないサービスがあることを理解して頂くことが難しく、これからは分かりやすく、一つ一つゆっくり説明して、理解して頂けるように努力していきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		10.3	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.3	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		0.5	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	4.3	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.8	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.0	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。	3	12.8	2
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.5	9
10 利用料金が適正なこと。		9.3	5
11 サービス内容が充実していること。		8.0	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。	4	5.8	7
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	11.1	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.4	1

# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

## (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
2371000056	中川区介護保険事業所

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(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について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	3.9	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	3.9	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	4.1	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.3	4.4	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上でできないサービスがあることを理解いただいていますか？	4	4.4	4.2	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.4	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	4.4	4.5
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	4	4.2	4.8	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	4	4.1	4.6	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	3	4.0	4.0	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	4	4.1	4.4	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.4	4.5
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	4.2	4.4
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	4	4.1	4.4	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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。

お客様にとって、安心感と信頼感を大事に思われていることを私たちも大事にし、生活の向上に努めます。迅速な対応と資質向上のため、知識と技術のスキルアップ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。	2	11.3	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		5.9	8
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		4.6	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.4	12
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.6	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	8.4	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		3.8	11
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.5	9
10 利用料金が適正なこと。		10.5	3
11 サービス内容が充実していること。		9.7	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	3.4	12
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	9.2	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.8	1



# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0100538	サラダ・ケア

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

## 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	-	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)について、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.2	-	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて、分かりやすい説明がありましたか？	4	4.3	-	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれていますか？	4	4.3	-	4.4
問5 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	3	4.2	-	4.4
問6 ヘルパーの業務には、制度上できないサービスがあることを理解いただいていますか？	3	4.4	-	4.4
問7 訪問介護事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.4	-	4.5
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、訪問介護事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.5	-	4.5
問9 ヘルパーは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守る事ができていますか？	5	4.2	-	4.7
問10 ヘルパーは、訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしていますか？	3	4.1	-	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	-	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を持っていると思いますか？	3	4.0	-	4.3
問13 ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしていますか？	3	4.1	-	4.5
問14 ヘルパーは、優しく丁寧に接してくれますか？	3	4.2	-	4.6
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	-	4.5
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	-	4.4
問17 サービスを利用することで、ご本人の生活が維持・改善できていますか？	3	4.1	-	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	-	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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
問20 (名古屋市からの設問)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

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	58.3%	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	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。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	18.4	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.9	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。		6.6	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.4	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		11.8	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。		8.1	6
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。		3.7	10
11 サービス内容が充実していること。	2	6.6	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	8.8	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	10.3	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	18.4	1