

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370700110	南山の郷居宅介護支援事業所

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.5	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.6	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.9	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.9	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.8	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.3	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.8	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.7	4.9	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	5.0	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.9	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.9	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.6	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.7	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.9	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	51.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度はユーザー評価事業にご協力いただきまして、ありがとうございます。介護保険サービスのご相談をさせて頂くにあたってはご利用者様、ご家族・介護者様との信頼関係が不可欠ですが、十分な対応ができていない時もあるかと存じますので、日々関係を深めていけるよう今後も努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	17.0	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.4	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		10.9	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.5	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.8	7
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	2.7	9
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.0	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.0	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	10.9	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.4	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.4	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	11.6	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	19.0	1
15 事業所が近いこと。		1.4	12

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370700029	かわな居宅介護支援事業所

事業者自己
評価
ユーザー
(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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.7	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.6	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.1	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.7	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.5	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.7	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	24.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回概ね利用者様の評価が高かったが、返却されなかった件数もある。その方たちの意見が反映されていない状況での評価となるので全面的に高評価と考えることはできないと思われる。同居のご家族は比較的満足度が高い評価であるが別居のご家族については介護の負担軽減や苦情の対応などで満足度が低い状況がみえ、今後いかに連絡をとり、別居のご家族が介護をする際の負担軽減の方法について介護サービスのみならず他の資源も活用し、効果的に介入していけるようにする。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	5	16.3	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		0.9	13
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.1	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.3	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	2	8.9	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.0	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	4.9	8
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.9	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		9.2	3
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		4.9	8
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.2	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	8.3	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.9	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	21.2	1
15 事業所が近いこと。		4.0	10

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370700011	昭和区介護保険事業所

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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.9	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.5	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.0	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.0	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.8	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.7	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.0	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.7	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.2	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.1	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.1	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	12.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回ご回答いただきました中で、ご本人様への苦情相談受付窓口・個人情報の取り扱い、介護保険以外のサービスについての説明が足りなかったという結果となりました。契約時のみならずご質問やご相談、苦情を承け賜った時などの機会に、窓口、担当者も含めて再度分かりやすくご説明させていただくように心掛けてまいります。また、皆様の多様なニーズに対応できるようにケアマネジメントの質の向上に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	19.5	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.6	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.1	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.3	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.2	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.9	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	8.4	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.2	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.8	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	9.2	4
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.8	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.9	13
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	10.0	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	18.4	2
15 事業所が近いこと。		3.6	9

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371603941	ホスピー居宅介護支援事業所

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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.9	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.0	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.4	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.5	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.5	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.3	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.0	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.3	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	23.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

介護保険サービス内容についての不満や苦情への迅速な対応、医師や薬剤師等との情報共有・連携について評価していただいていることが分かり、今後の業務の励みになると感じております。介護保険の対象とならないサービスについての説明が事業所評価より低かったことにつきましては、要望の多さであるとも捉えました。利用者様・家族様のニーズに合わせて幅広く提案できるよう、地域の集まりに積極的に参加し、資源などの最新情報を増や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 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	14.9	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.7	13
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		9.4	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	5.2	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.6	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		9.7	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.0	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.0	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	9.1	6
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.5	7
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	4.0	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		12.2	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	3	16.4	1
15 事業所が近いこと。		0.3	14

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371603693	八事苑

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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.5	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.1	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.8	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.6	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
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	4.2	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.6	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	16.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度、ユーザー評価へのご協力、貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。
 評価の低かった項目については、改善に努めてまいります。介護保険の対象とならないサービスの提案も含め、わかりやすい説明を心がけていきます。
 サービスを提供する上で重要と考える項目に、ご利用様と事業者との意識に大きな差はありませんでしたが、両者が最重要と考える「ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること」という項目の重要性をふまえながら、個人を尊重し、希望した生活を送っていただけるよう、じっくりと聞き、費用面も考慮しながら適切な支援を提供し、ケアマネジャーの質の向上に努め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 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	4	18.7	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.5	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.7	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.2	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.7	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.4	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	8.3	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.8	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.2	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	9.2	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.8	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.0	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	2	6.4	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	21.2	1
15 事業所が近いこと。		0.9	15

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371603669	みちのべ指定居宅介護支援事業所

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、事業者[---]、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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.7	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.5	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.5	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	4.0	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.6	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.4	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.3	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	3.9	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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？	5	4.0	3.4	4.2
問20 (名古屋市からの設問)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	3.4	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.3	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

特に評価の低かった問19に対しては、今後は特に注意して自立支援に基づいたサービス提供が出来るようご本人・ご家族様が出来る事も多く入れて、ご本人様やご家族ともよく話し合いながらケアプランを練っていきたいと思います。また問20に対しては、事業者との連携を今まで以上に強化して満足度が得られるよう改善に努め、問2に対しては、説明時にもっとわかりやすく具体的に電話番号等も提示するように改善したいと思います。問18に対しては、問20と同様事業者とのやりとりをこまめに、顔の見える関係で情報共有できるように努めて参ります。そして問16にある通り、ご本人が希望する生活に近づけるよう関わる努力をしてゆきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	17.4	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		0.0	13
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.1	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。	3	4.5	10
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.2	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		5.8	7
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		5.2	8
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.9	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	10.3	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.1	4
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.2	12
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	6.5	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	23.9	1
15 事業所が近いこと。		0.0	13

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371603578	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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.8	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.6	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.6	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.4	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.3	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	28.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約等の説明は、わかりやすい言葉でご利用者・ご家族様がご理解頂けているかを確認しながらご説明していきたいと思えます。介護保険外のサービスについては、具体的に例を挙げるなどして説明を行っていきけるよう努めます。ご利用者様からのお言葉で、信頼関係を作るには安心感をもって頂けるような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 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	13.7	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.7	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.8	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.5	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.8	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.7	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		11.0	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.7	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.3	5
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	6.8	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	2.2	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	2.7	10
13 急なサービス変更に対応してくれること。		11.5	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	23.2	1
15 事業所が近いこと。		0.5	14

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371603313	ケアプラン もっこす

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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.7	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.8	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	5.0	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.8	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.9	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.8	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.6	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.9	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.4	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.9	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.7	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.7	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.9	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	120.0%	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。

ユーザー評価は、利用者様とご家族様のご意見が伺える貴重な機会であると受け止めています。今年度も率直なご意見や暖かいお言葉を頂いておりますが、この結果に驕る事無く、日々サービス向上を目指して適切なマネジメント業務ができる様、精進致します。また利用者様とご家族様が重要と思われている事項に対しては、今後も相談支援を迅速で丁寧に行い、相談や苦情をしっかりと受け止める事が出来る様、努めて参ります。そして「ケアプラン作り・不満や苦情への対応・サービス変更」等のマネジメント業務を通じて、利用者様とご家族様からの信頼をより得る事ができるケアマネジャーを目指して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	5	20.0	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.7	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.8	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.5	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.0	7
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	7.9	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.7	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	11.6	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.1	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.9	13
13 急なサービス変更に対応してくれること。	3	8.8	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	18.6	2
15 事業所が近いこと。		2.3	12

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371602562	ケアマネハウス ライフケア相生

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.3	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.4	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.3	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	3.7	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.5	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.2	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.2	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.3	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.5	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.1	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.2	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.2	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.4	4.4
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	4.1	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.3	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.1	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	33.7%	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。

利用者が求める情報や介護サービスの支援内容等について、説明内容がご理解出来ているかどうか確認しながら行います。ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が有る事が求められていますのでご相談を受けた時は速やかに対応し、介護の専門職の視点で気づいた事はご連絡して改善に繋がります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	22.6	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.3	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	2	3.3	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.7	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		3.0	13
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	4	3.3	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		7.0	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	15
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.0	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		4.3	7
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.3	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	6.6	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		10.0	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	3	21.6	2
15 事業所が近いこと。		4.0	9

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371602018	しらゆりケアプラン事業所

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、事業者[---]、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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.9	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.6	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.4	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	3.4	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.6	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.3	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.1	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	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	4.4	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.5	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

サービス結果を肅々と受け止めよりよく支援していけるように努めていきます

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	4	25.8	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.3	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		10.0	3
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		9.2	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	3	2.5	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		13.3	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.3	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.5	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		8.3	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.2	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	2	5.0	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	4.2	8
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	8.3	5
15 事業所が近いこと。		0.0	14

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371601077	居宅介護支援事業所 井の森

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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.5	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.5	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.0	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.7	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.8	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.6	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.3	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

ユーザー評価事業に参加させて頂き、ご利用者様、ご家族の声に耳を傾ける機会を得ることができました。ご利用者様の評価で問5の「どこの事業所を使っても良いという説明はありましたか？」及び問11の「サービス担当者会議では、意見を聞いて頂けましたか？」が、ご家族様の評価よりも低かったことより、ご本人様に分かりやすい説明やご本人様の意見がもっと反映されるような会議ができるように配慮したいと思います。自由記載欄で、ご利用者様は介助を受ける負い目や家族からの重圧を感じておられることを、ご家族様は介護疲れや困ったときの素早い対応が安心や信頼につながるということが分かりましたので今後の支援に役立て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 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	13.1	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.8	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.5	14
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	5	7.8	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.9	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		9.7	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.1	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.3	5
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	4.4	9
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.8	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.1	11
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	10.6	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	20.3	1
15 事業所が近いこと。		4.7	8

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371600624	あすなる介護支援センター

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.7	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.7	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.5	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	4.2	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	3	4.7	4.6	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.7	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.8	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.8	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.6	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.7	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？	5	4.0	4.5	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.6	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.7	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

皆様が心地よく地域でお過ごしいただけるようにお手伝いさせていただけると嬉しいです。何かございましたら、いつでもご連絡ください。(電話:052-802-1857)

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	16.4	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.7	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.0	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		3.7	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	2	7.4	5
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		4.0	8
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.3	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.7	13
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	13.7	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.0	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.4	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	11.4	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	22.4	1
15 事業所が近いこと。		1.0	14

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371600186	居宅介護支援事業所高坂苑

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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.2	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.4	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.3	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.2	4.4	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.2	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.0	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.2	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.3	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.0	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	3.7	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.0	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	3.8	4.2
問20 (名古屋市からの設問)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
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.5	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	18.3%	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。

コロナ感染予防の中での面会が難しいケースもあり、利用者様や家族様の深い思いを聞き取れなかったように思います。コロナ感染の拡大を考えながらどのように対応したらよいか市の方でも提案していただけると助かります。各事業所や病院、役所、いきいき支援センターとしっかりと連携をとり情報収集を行い安心したサービスの提供ができるようにしていきたいと思っています。またコロナ禍ではありますが、それぞれの思いをしっかりと把握できるように支援していきたいと思っています。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	16.9	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.1	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		1.9	13
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.8	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.4	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	5.3	8
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.3	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.1	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		6.0	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	8.2	4
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	5.6	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		9.7	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	23.8	1
15 事業所が近いこと。		2.8	12

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371600103	社会福祉法人聖霊会聖霊居宅介護支援事業所

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.8	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.9	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.8	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.9	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.4	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.8	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.9	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.7	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.9	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.6	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.6	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.8	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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.8	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	5.0	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	40.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	85.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

当事業所は老人保健施設併設のケアマネ常勤1名・非常勤1名で特定事業所加算の算定とならない小規模事業所です。今回のユーザー評価で事業所全体よりも高い評価をいただき感謝しております。結果としてはやはり介護保険の対象でないサービスの説明に関しては点数が低めの評価となっています。今後も契約時だけでなく折に触れ説明をしていきたいと思っております。日々ご利用者様の生活を支えご家族様の介護負担や不安を解消すべく、法人の「愛と奉仕」理念にもとづいて誠意をもって丁寧に仕事に取り組んでまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		16.9	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.0	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.3	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	3	7.1	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.3	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。	4	8.2	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.4	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.2	13
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	12.2	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.7	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.1	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	12.5	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	20.8	1
15 事業所が近いこと。		0.4	14

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371600038	天白区介護保険事業所

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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.0	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.1	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	3.9	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.7	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.5	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.4	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.9	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.1	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.0	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	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	4.0	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.2	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	14.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

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。まずは安心感・信頼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 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	15.8	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.8	13
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.0	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.9	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.2	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。	3	9.9	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		4.6	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.6	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	5.6	7
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.2	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		7.7	4
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	6.7	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	21.8	1
15 事業所が近いこと。		2.1	14

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371503448	ケアプランよもぎ

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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.9	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	3.9	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.1	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	3.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.0	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.5	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.5	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.6	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.3	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.2	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	26.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価にご協力頂き、誠にありがとうございました。当事業所及び、所属法人全体として高い評価を賜り、心より感謝申し上げます。新型コロナウイルス感染症対策を続けて3年が経ちました。法人全体として一丸となって取り組むと共に、皆様のご理解とご協力、そしてお力添えを頂き、一步一步と歩みを進めて参ります。皆様のご意見に真摯に耳を傾け、ケアマネジメントに活かせる様、今後も取り組んで参りたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	20.9	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.0	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	2	10.2	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.8	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	10.2	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.3	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		11.9	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.8	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.8	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	6.2	7
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.1	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.7	9
13 急なサービス変更に対応してくれること。		4.5	8
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	16.1	2
15 事業所が近いこと。		2.5	10

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371503323	ケアプラン ラフ

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.8	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.6	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.6	4.4
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	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4
問21	ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	5.0	4.5
問22	指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	38.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今後も利用者様やご家族様の立場に立ってサービスの提案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。

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

事業者	利用者%	利用者順位
	20.7	2
	0.7	12
5	5.3	7
	0.0	15
4	10.0	3
1	6.7	5
	6.0	6
	2.7	9
	4.7	8
3	2.7	9
	0.7	12
	2.0	11
	8.7	4
2	28.7	1
	0.7	12

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 (居宅介護支援サービス)

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

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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	5.0	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	5.0	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	5.0	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.0	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	5.0	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	5.0	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.9	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.6	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	5.0	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.3	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.7	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.7	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.5	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

今回も平均値を超える評価を頂き嬉しく思います。評価結果の中で点数が低かった、介護の対象にならないサービスの説明をすることを今後の課題として取り組んでいきたいと思ひます。今まで以上に信頼して頂ける事業所作りを目指していきたいと思ひます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	26.7	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.2	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	5	1.8	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	10
5 介護保険など制度をよく知っていること。	3	20.4	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.0	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.9	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	6.2	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.0	10
13 急なサービス変更に対応してくれること。		7.1	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	22.7	2
15 事業所が近いこと。		4.0	7

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371500709	居宅介護支援事業所オリーブ名古屋

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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.7	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.9	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.8	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.5	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.9	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.8	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.9	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.3	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.1	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	5.0	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	52.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	36.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約時の苦情受付窓口や個人情報使用の同意については丁寧に説明させていただき、安心して支援を受けていただけるよう心がけていきます。今回のアンケートから費用負担のことや急なサービス変更について重要とされていることが分かりました。ご利用者の自立支援を支えるため、必要なサービスを利用していただくことで介護負担軽減につながるよう取り組んで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 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		13.3	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	4	7.3	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		12.0	3
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	5	8.7	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.0	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.7	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.3	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.0	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	4.7	10
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	0.7	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.7	11
13 急なサービス変更に対応してくれること。		11.3	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	17.3	1
15 事業所が近いこと。		0.0	14

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371500261	在宅看護センター愛居宅介護支援事業所名東

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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.4	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.2	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.8	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.6	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.8	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.0	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.6	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

「介護保険の対象にならないサービスについての説明」に対する点数が低かったです。介護保険サービスに頼りがちではありますが、それ以外のサービスも組み合わせで支援が出来るようにしていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		13.7	4
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.6	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.5	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.1	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.5	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	8.1	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.5	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.9	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	14.9	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.6	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.5	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	17.3	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	20.0	1
15 事業所が近いこと。	2	0.9	13

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371500147	パラダイス居宅介護支援事業所

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.4	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.1	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.4	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.9	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.7	4.3	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.2	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.7	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.2	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.3	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	4	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

4	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	27.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

・契約書(苦情受付窓口・保険外サービス・自立支援の考え方に基づいたサービスの提供など)について、丁寧にまたわかりやすく説明していきます。初回の契約時だけでなく、定期的な説明をすることで理解を深めてもらえるよう対応していきます。今後ご利用者・ご家族の皆様が安心した生活が送れるよう、迅速かつきめ細やかな対応を心がけていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		16.2	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.6	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.9	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.8	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	3	7.4	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	4.6	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		7.7	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	4	1.4	15
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.9	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	8.1	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.1	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.8	12
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.1	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	21.1	1
15 事業所が近いこと。		6.3	7

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371500063	医療法人香徳会 いたか居宅介護支援事業所

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	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.4	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.6	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.4	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.0	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.6	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.6	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
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	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	4.4
問21	ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.5	4.5
問22	指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	24.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

介護保険外のサービスについての案内、説明に対する評価が他の項目と比較し低い点でした。今後、各ケアマネが地域資源の把握と学習に努め、事業所間で情報共有をし、利用者様の自立支援に向けた包括的な支援を目指し努力していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	18.4	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		0.3	14
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.5	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.6	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.7	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	4.5	8
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.1	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.7	5
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	13.6	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.7	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.1	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	10.7	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	22.1	1
15 事業所が近いこと。		1.1	13

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371500048	名東区介護保険事業所

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自
社
結
果
全
体
平
均
自
社
結
果
全
体
平
均

問	5	4.5	4.3	4.3
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.6	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.2	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.6	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.6	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.2	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？	5	4.0	4.1	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.0	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	11.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見・ご感想をいただきありがとうございました。評価とし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。自由記載欄では介護保険制度について理解しているケアマネジャーがついていることで安心して信頼できるというお言葉をいただき今後もお客様やご家族の方の声を傾聴し誠意ある対応に努め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 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	15.5	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.1	13
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.8	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.6	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		9.4	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.6	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	6.7	7
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.3	15
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.0	5
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	6.7	7
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.0	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	2	7.0	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.8	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	3	20.1	1
15 事業所が近いこと。		3.3	11

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371500014	快適ライフセンター

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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.6	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.3	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.7	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.1	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.4	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.3	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.4	4.4
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	4.2	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.4	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	19.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者様には毎年顕著な評価を頂き感謝申し上げます。前年度と比較し評価が向上しており職員全員、喜ばしく思っております。またご利用者様から多くの暖かいお言葉を頂き大変ありがたく感謝しております。乖離の設問に関し要因としては、コロナ禍により訪問時間の短縮、ご本人との距離間、サービス担当者会議の減少により面談によるコミュニケーションの機会が減少したことが考えられます。今後は今以上にコロナ以前と同じくコミュニケーションが取れる方法、手段を考えて参ります。また、研修、事例検討会、情報共有を定期的に行い、職員全員の能力を引き上げレベルと質の向上を目指し、ご利用者様に最良の提案ができるよう邁進して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	22.0	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		10.6	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.2	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.0	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.3	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		11.0	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.8	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	1.8	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	11.9	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	3.2	8
13 急なサービス変更に対応してくれること。		5.5	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	20.2	2
15 事業所が近いこと。		0.5	13

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371404399	居宅介護支援事業所「りんどう」

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.7	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.7	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.8	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	4.6	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.8	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.9	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.9	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.7	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.9	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.9	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.6	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.4	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.8	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	76.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今後、更に、利用者本人やその家族等、関係する多職種の方へ相談したり助言や指導を仰ぐ事で、自分だけでは気付けなかった視点を持ったり支援方法を実践していけると感じましたのでそれを意識しながら引き続き支援に取り組んでいきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	23.3	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		0.0	13
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.2	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		6.3	5
5 介護保険など制度をよく知っていること。		2.6	11
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.8	7
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	1	9.0	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.3	5
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	16.9	2
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	3.2	10
13 急なサービス変更に対応してくれること。	2	4.2	8
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		15.3	3
15 事業所が近いこと。		2.6	11

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371404175	居宅支援事業所 草まくらみどり

事業者自己
評価
ユーザー
(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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	-	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	-	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	-	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	-	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	-	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	-	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	-	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	-	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	-	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	-	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	-	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	-	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	-	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	-	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	-	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	-	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	-	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	-	4.4
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
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	-	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	-	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	57.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	3	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	20.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	20.0	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.7	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		0.0	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	10
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	8.9	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.7	5
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	6.7	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.2	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	11.1	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.0	10
13 急なサービス変更に対応してくれること。		4.4	8
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	33.3	1
15 事業所が近いこと。		0.0	10

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 (居宅介護支援サービス)

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

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.9	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.8	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.7	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.7	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.6	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.6	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	16.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者様や同居ご家族様には比較的高い評価をいただきました。長期の支援の場合にはキーパーソンの変更もあり、丁寧な説明や対応等のより別居のご家族様からも信頼いただける様努めて参ります。担当者により情報や支援に差が出ない様、週1回の定例会議をはじめ研修の充実を図って参ります。ご利用者様が主体的に支援を選択できる様、社会資源の特徴や費用などわかりやすい説明を努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	21.4	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.4	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.5	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.6	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	5	4.4	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.1	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.0	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		4.7	8
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.4	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	9.3	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.1	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.4	7
13 急なサービス変更に対応してくれること。	2	7.8	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	4	17.8	2
15 事業所が近いこと。		0.3	15

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371403821	あくとケア みどり

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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.3	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.8	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.7	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.7	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.6	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.7	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.5	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	28.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約書や重要事項説明書、苦情相談窓口についての説明は5点から3点までにばらつきがあり丁寧にゆっくりと説明を行い、確認するようにしていく。また、サービス事業所についてどこを使ってもよいという事や介護保険の対象にならないサービスについての説明等は場面に応じて説明を行っていくように努めていきます。事業者と利用者との重要度の意識の差については自社ユーザーから介護保険制度についてよく知っていること、他事業所との連携についてが当事業所との差があり、このことを念頭に入れ普段から対応していくように努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	5	17.5	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.9	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.1	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.5	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.9	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.0	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	2	6.1	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.9	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.7	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	6.9	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.1	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		10.1	3
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	6.1	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	23.9	1
15 事業所が近いこと。		1.3	13

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371403649	ケアマネハウス ライフケア有松

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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.1	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.5	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.0	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.4	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.4	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.4	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.4	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.3	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.3	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	82.8%	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。

アンケートにご協力、貴重なご意見ありがとうございます。ご利用者様そしてご家族様の不安が少しでも減らすことができるよう、話しやすい雰囲気づくり、信頼関係の構築に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	4	15.5	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		8.8	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.0	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.9	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	2	10.9	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	3	4.5	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		9.1	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.8	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.0	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		8.5	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	0.6	15
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.8	12
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		6.4	8
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	19.1	1
15 事業所が近いこと。		2.1	11

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371403268	居宅介護支援事業所「やまゆり」

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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.8	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.6	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.1	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.6	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	3.8	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.2	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.7	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.2	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.5	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	28.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回は、苦情窓口についてと個人情報の取り扱いについての説明はわかりやすかったですかという設問、及びサービス内容が適切になっているかやサービス担当者会議では意見をきいているかという設問に対してあまりできていないという回答がありました。ご本人やご家族にきちんと伝わるように説明すること、適切に対応することを心掛けていきます。自由記載欄ではケアマネジャーに対して、話をよく聞いてくれる人、信頼できる人、気持ちに寄り添ってくれる人を希望するというご意見が多くみられました。今後も利用者様や家族様に信頼していただき、希望した生活を目指すケアプランを作成できるよう、なお一層精進してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	22.6	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.1	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	4	5.1	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.2	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		9.2	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.8	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。	5	8.6	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.0	15
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.1	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	6.7	5
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.5	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.5	11
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		6.7	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	13.7	2
15 事業所が近いこと。		3.2	13

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 (居宅介護支援サービス)

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

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.8	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.8	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.9	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.8	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.9	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.7	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	4.8	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.8	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	3	4.7	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.9	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.9	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.9	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.9	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.7	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.8	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.8	4.4
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	4.7	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.7	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	5.0	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	44.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

問10(毎月1回以上の訪問をしているか)の問いに対し、コロナ感染拡大防止の為実施できない時もあったが、自身が思っているほど利用者様は感じていない事に驚いている。必要時は訪問したり、訪問できないときは必ず電話でお話を聞くようにしていたのが良かったのかなと思った。今後コロナの動向を見ながら滞りない訪問を実施していきます。問8(介護保険の対象にならないサービスの説明があったか)の問いにに対して評価が低かった。自治体独自のサービスを利用できる方には説明するようにしていたが、今後地域にあるサービスなども出来るだけ多く利用者様に説明できるよう、情報収集していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		7.3	5
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.8	4
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	4	5.4	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.5	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		3.9	10
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.9	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		4.9	8
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	15
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.4	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	8.8	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	5	3.4	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.4	11
13 急なサービス変更に対応してくれること。	2	18.5	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	22.4	1
15 事業所が近いこと。		5.4	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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371402906	居宅介護支援事業所太陽・緑

事業者自己評価		ユーザー(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、[-]

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などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.2	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	4.0	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	4.1	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	4.9	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.4	4.6	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.2	4.8	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.6	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.1	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	4.8	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	3	4.7	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.4	4.5	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.7	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.5	4.8	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.9	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.6	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.5	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.6	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.7	4.4
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	4.5	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.8	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.3	4.6	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	3	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

3	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	90.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者様、家族様より貴重なご意見を頂きありがとうございました。個人情報の同意、居宅サービス計画書、利用票・別表についての説明が不十分であるご指摘を頂きました。利用者様、家族様へのご理解頂ける説明を行うことができるよう対応の見直しに努めます。今後も丁寧な対応を心掛け、利用者様や家族様が安心して在宅生活を送れるよう信頼される事業所を目指していきたく思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	16.4	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.5	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.1	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.9	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.1	10
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.5	6
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	5.5	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.2	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.3	4
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	9.6	3
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	5.0	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		7.3	4
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		4.1	10
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	19.6	1
15 事業所が近いこと。		1.8	14

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371401718	ジャンボ 居宅介護支援事業所

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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.2	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.9	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.2	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	5.0	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.8	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.6	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.4	4.4
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	4.5	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.6	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.6	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	18.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

すべての設問に自社評価よりユーザー評価が同じか良くなっており、また全体との比較においても上回っている。個人を尊重し希望した生活を目指すプランを作成することに重点を置いてきたが、ユーザーはケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があることを1位としており、人としての資質が重要であることがうかがえた。また、介護保険外サービスの説明や利用負担金の経済的な考慮にかけている指摘もあり、事業所内外に問わず個々にも研修を積み重ね、事業所全体の質を上げ、安心感が得られ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 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	18.8	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		0.7	14
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.3	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.7	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	2	7.4	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	3.8	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		3.1	10
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.6	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.9	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	13.3	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.7	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	6.9	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.8	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		19.0	1
15 事業所が近いこと。		2.9	11

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371400892	木の香

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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	5.0	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.5	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.6	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	4.5	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.7	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.7	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.7	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.8	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.5	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？	5	4.0	4.5	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.5	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.5	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	44.1%	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	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。

ご利用者様にニーズに合ったよりよい介護をお届けできるよう精進してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
2	26.6	1
	6.3	6
3	12.5	3
	0.0	13
	5.2	7
4	5.2	7
	4.2	9
	0.5	12
	3.1	10
5	7.3	4
	0.0	13
	3.1	10
	6.8	5
1	19.3	2
	0.0	13

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371400744	サニーバイルイン鳴海居宅介護支援事業所

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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.8	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.8	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	5.0	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	5.0	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	5.0	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.6	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.9	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	5.0	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.9	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	5.0	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.3	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.9	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.0	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.9	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	4.7	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.9	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	5.0	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	9	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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数を表します。
評価票の回収率	77.8%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

これからも、ご利用者・ご家族の皆様が安心して在宅生活を送ることができるよう、丁寧な対応を心がけたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	19.6	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		0.0	14
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.9	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.0	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。		1.0	13
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	3.9	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		4.9	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.9	8
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.8	4
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	13.7	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.9	6
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.9	11
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	3.9	8
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	23.5	1
15 事業所が近いこと。		0.0	14

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 (居宅介護支援サービス)

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

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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	5.0	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	5.0	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	5.0	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	5.0	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	5.0	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	5.0	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	5.0	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	5.0	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	5.0	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	5.0	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	5.0	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	5.0	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	5.0	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	5.0	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	5.0	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	5.0	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	5.0	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	5.0	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	12	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	23.5%	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	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	75.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

率直なご意見を頂戴し、ありがとうございました。コロナ禍の中、ケアマネジャーが信頼できる存在であるために、思うように対応ができない状況ではありますが、私たちは、丁寧な説明、迅速な対応を日々心がけております。ご本人とご家族にとって、少しでも満足していただけるように、これからも努めてまいります。また、相談しやすい雰囲気作りや傾聴の仕方にも配慮し、希望される生活に近づけるようサポートできればと思っております。介護支援業務としては、基本となる一連の対応についても、今一度出来ているか、随時確認し、精一杯対応させていただきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	29.6	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.7	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		12.6	2
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。		9.6	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	4	3.7	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	8.9	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		9.6	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		8.1	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	2.2	10
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	11.1	3
15 事業所が近いこと。		0.7	11

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371400207	なごやかハウス滝ノ水

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	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.9	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.9	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.4	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	5.0	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.8	4.4
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	5.0	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.6	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.6	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.7	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	4.6	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.7	4.4
問21	ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.8	4.5
問22	指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	35.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の評価事業では、契約や重要事項における個人情報や苦情窓口の説明がより重要だと認識しました。一方で、契約書等は説明文章が多すぎてわかりにくいといった指摘もあり、説明を具体的に簡潔に分かりやすく行う手法を事業所内で定期的に検証し、初めてご利用されるご家族やご利用者の立場に立った説明に努めます。また、個人の尊重と希望した生活の実現に向けたケア及びサービスに対する費用対効果は、より切実な願いとして現れており、支援の過程において、その目的や効果を具体的な状態像などわかりやすく示しながら、サービスの全体の質の向上と効果が実感できるよう、各関係者との取り組みをより一層進めてまいりたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	19.2	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.6	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.2	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		3.2	10
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.3	6
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	11.2	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.3	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.5	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	10.7	4
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.7	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.8	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	5.3	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	22.7	1
15 事業所が近いこと。		2.4	13

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 (居宅介護支援サービス)

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

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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.9	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.4	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.0	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.2	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.6	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.5	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.3	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.3	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.3	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	26.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価にご協力いただいたご利用者、ご家族の方々、ありがとうございました。評価内容から「苦情受付窓口についての説明」、「介護保険の対象にならないサービスの説明」について評価が低めであり、今後改善していく必要がある事がわかりました。又事業所を選択する上で大切だと思う事の項目では、ユーザー順位の上位はケアマネジャーとしてやるべき基本的な事が多く、私達が感じている事の相違がわかりました。今回の評価結果を踏まえ、今後とも事業所全体で良好なサービスが提供できるよう、しっかり取り組んで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 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	16.1	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.2	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.3	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.3	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.1	14
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	9.2	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.4	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.3	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	12.8	4
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.9	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.1	10
13 急なサービス変更に対応してくれること。	3	13.9	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	19.4	1
15 事業所が近いこと。		3.1	10

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371400074	楓林花の里居宅介護支援事業所

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.6	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.5	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.3	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.7	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.5	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.6	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.3	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	4.1	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.3	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.4	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	40.5%	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	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

お忙しい中、貴重なご意見をありがとうございました。この結果を踏まえ、自社評価に比べ、ユーザー様に厳しい評価をいただいた項目について、より丁寧に確認しながら説明させていただくなど、ご利用者様・ご家族の気持ちに寄り添い、安心感、信頼感を持っていただけるような支援に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	21.8	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.8	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.6	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.5	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.6	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.5	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.2	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	14
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	13.3	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.1	6
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	6.1	6
13 急なサービス変更に対応してくれること。	4	10.3	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	15.8	2
15 事業所が近いこと。		2.4	11

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 (居宅介護支援サービス)

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

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	自社 結果	全体 平均	自社 結果	全体 平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.6	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.6	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.7	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.6	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.4	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.3	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

事業所と利用者の意識の差では概ね一致していました。その中で差が見られた項目として「介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること」をケアマネジャーが選択し、利用者様は「暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること」を上位に選択されていました。日頃から地域情報の収集に心がけ提案が出来る様にしていきたいと思います。コロナ禍の訪問はマスクで顔の表情が乏しい中ですが、ケアマネジャーの笑顔に癒されていますとのコメントに、大変嬉しく勇気付けられました。今後も職員一同、相談しやすい配慮や安心感を持って頂けるように取り組んでまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	20.7	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.9	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.2	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.3	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.0	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.3	5
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	10.2	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	5	2.4	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.9	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		7.9	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.6	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.3	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	6.0	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	18.9	2
15 事業所が近いこと。		0.3	14

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371400033	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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.1	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.5	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.3	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.9	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.6	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.8	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.9	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.6	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.6	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	18.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

「支援を受ける側が認知症の場合に、何をされているか不安しかない。使用している事業所がちゃんとしているかフォローしてもらえると安心できます。」とのご意見を頂戴しました。ご利用者様、ご家族様が、どのような介護を求めておられるか、ご利用されているサービスのどこに重点をおいて対応を求めておられるかを、ケアマネジャーがくみ取り事業所と連携していくこと、またケアマネジャーからご家族様へ対し随時ご不安やご意見を聞かせてもらえるよう、お声かけのタイミングやお声掛けに配慮して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		17.8	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.9	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		0.8	14
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		8.5	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	4	3.3	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		7.7	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.5	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.8	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	7.9	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.6	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	5.5	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	11.7	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	24.3	1
15 事業所が近いこと。		2.7	10

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371400025	緑区介護保険事業所

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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.9	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.7	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.5	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	11.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

自由記載では励みになるお言葉をいただきありがとうございます。利用者様、ご家族様の評価との大きな乖離は見られませんでした。今後も、医療との連携、ご本人だけではなくご家族の負担も軽減できるよう努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	20.8	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.7	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		9.9	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.3	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.3	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.1	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。	3	10.2	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.3	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.4	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	5.2	8
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.1	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.2	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	8.6	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	18.5	2
15 事業所が近いこと。		1.6	13

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 (居宅介護支援サービス)

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

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などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	3.8	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.4	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.8	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.6	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.2	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	4.8	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.7	4.9	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.4	5.0	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.9	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.5	5.0	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.4	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.5	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.6	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	2	4.1	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？	2	4.0	4.6	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.6	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.7	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	46.2%	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	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	55.6%	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。

毎年のユーザー評価の結果や貴重なご意見が、利用者様や家族様の対応の参考にさせていただいております。これからも迅速かつ丁寧に対応し、安心感や・信頼感が得られるように心掛け、明るく元気よく接していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	10.7	4
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.4	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.4	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.0	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		14.1	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.7	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		15.4	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		6.7	6
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.7	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	3.4	9
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	3.4	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.3	14
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	5.4	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	19.5	1
15 事業所が近いこと。		0.0	15

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371303989	よつ葉ケアマネジメント事業所

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.5	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.4	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	4.7	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.3	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.6	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.8	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.5	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.7	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.4	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.3	4.5	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	53.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	82.8%	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。

コロナ感染症の拡がりもあり毎月訪問できず電話連絡による確認が起きたことで、ご利用者様によっては毎月来ないと思われていることがあったため、電話でお話しするときも毎月本来は訪問することを再度説明する必要がありますと感じました。またご利用者様と事業所の意識の差がある項目が何えたため、今後もしっかりご利用者様、ご家族様の想いをくみ取っていただけるよう邁進してまいります。全体的にいい評価をして頂きましたが、この結果に甘えず今後も事業所全体でしっかりと気を引き締めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	4	19.2	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.8	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.2	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.6	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		8.1	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.9	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	8.4	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.3	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.5	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	7.3	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.9	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	2.6	12
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		6.4	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	17.2	2
15 事業所が近いこと。		1.5	14

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371303799	やさしい手小幡居宅介護支援事業所

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
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	-	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	-	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	-	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	-	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	-	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	-	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	-	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	-	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	-	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.7	-	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	-	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	-	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	-	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	-	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	-	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	-	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	-	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	-	4.4
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
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	-	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	-	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	22.2%	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	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	40.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	9.7	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.9	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.1	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		4.2	11
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.5	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.1	6
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		16.4	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	15
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	9.1	4
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	6.1	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	2.4	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.4	12
13 急なサービス変更に対応してくれること。		4.8	10
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	4	18.2	1
15 事業所が近いこと。		1.2	14

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371303633	居宅介護支援事業所 千寿

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、事業者[---]、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1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.1	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.0	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.4	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.6	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.3	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.4	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.6	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	51.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	14.6	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		8.9	4
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	4	6.5	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.6	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。	3	5.5	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.6	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		10.8	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.2	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.1	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	4.1	10
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.0	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	6.5	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.2	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		16.8	1
15 事業所が近いこと。		1.7	15

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371303054	IMC介護支援センター

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.9	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.8	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.8	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	3.8	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.3	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	3.9	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.0	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	3.8	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.2	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	3.9	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.6	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.3	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.4	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.0	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.0	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.4
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	3.9	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.1	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.2	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

訪問介護やデイサービスなど介護保険サービスはどこの事業所を使ってもいいと契約時説明したり、実際に事業所を何件か紹介したりして本人に決めてもらっていますが、わかっておられないようなので、再度説明を行いたいと思います。介護保険外で利用できる配食サービスや訪問医療を利用しているのですが、それが保険外であることをわかっておられないようです。利用するときやお伺いするときに、しっかり説明したいと思います。今後はより本人や家族に寄り添い評価の問題点やその他に気を配り本人やご家族が安心して生活ができるように支援していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	14.4	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.3	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	4	3.3	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	5	9.1	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.6	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		6.5	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.0	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		12.7	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.0	7
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.1	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	2	12.4	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	3	18.2	1
15 事業所が近いこと。		3.3	10

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 (居宅介護支援サービス)

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

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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	-	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	-	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	-	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	-	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	-	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	-	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	-	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	-	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	-	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	-	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	-	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	-	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	-	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	-	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	-	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	-	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	-	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	-	4.4
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
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	-	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	-	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	42.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	4	11.4	5
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		0.9	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	5	1.9	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		1.9	10
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.0	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		12.7	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.1	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	11.7	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.1	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.9	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	2	11.7	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	29.9	1
15 事業所が近いこと。		5.9	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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371301710	ケアプラン町南

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.0	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.1	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.0	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.0	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.4	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.6	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.7	4.5	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.1	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.5	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.1	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	4.0	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.4	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	16.4%	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。

令和4年度ユーザー評価事業アンケートにご協力いただきありがとうございました。コロナ禍の介護サービスの利用にあたってのご不安のご相談や、介護サービスの費用負担を考慮し適正なサービスのご提案できるように、ケアマネジャーとして丁寧にご相談を行って参ります。又、介護保険以外のサービスについて分かりやすくご説明ができるように事業所内で学び共有を行い、利用者ご家族様にご提案を行って参ります。今後もよろしくお願いいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	19.7	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.4	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.1	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.1	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		3.7	12
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.1	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。	4	9.3	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.0	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.2	4
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	7.3	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.2	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.9	11
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	5.9	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	16.3	2
15 事業所が近いこと。		4.8	9

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 (居宅介護支援サービス)

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

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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.6	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.6	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.8	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.7	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.9	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.3	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.4	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

介護保険外のサービスの説明が足らなかつたと感じました。社会資源を活かし、利用者さんにしっかり説明できるようにしていきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
2	18.9	1
	9.9	3
	0.0	14
	0.0	14
	6.6	7
3	8.5	5
	7.5	6
5	1.4	13
	1.9	12
	6.1	9
	2.4	11
4	6.6	7
	9.4	4
1	17.0	2
	3.8	10

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371301132	介護相談室ウエルネス守山

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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.1	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.6	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.2	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.2	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.1	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.5	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.1	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.2	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.0	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.2	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.3	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.2	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.1	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	3.9	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	4.1	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.1	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.2	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	39.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ユーザー評価にご協力いただきまして誠にありがとうございます。また、温かいご意見非常に励みになりました。ご本人様、ご家族様が重要とされている「個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成すること」ができるよう、じっくりとお話をお伺いし、丁寧に対応させて頂きたいと思っております。今後も安心安全に豊かな生活を送って頂けるよう、専門性の高いケアマネジメントの提供に努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	18.2	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.6	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.3	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.3	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	4	5.2	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		5.7	10
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.5	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.8	4
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	6.3	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.6	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	6.3	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		9.9	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	16.7	2
15 事業所が近いこと。		6.8	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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371300969	介護相談室ウエルネスきっこ

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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.8	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.8	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.7	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.1	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.6	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

この度、皆様より評価して頂いたご意見を真摯に受け止め、今後のサービス改善に努めてまいりたいと思います。ユーザー評価で全体平均より低かった「苦情相談窓口についての説明」や「個人情報同意なしに他人に話さないことについての説明」は、ご利用者様、ご家族様の理解度に応じたわかりやすい説明に努めてまいります。これからもご利用者様、ご家族様が希望する在宅生活が送れ、ケアマネジャーの対応に安心感や、信頼感を持っていただけるように心がけてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	9.1	4
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.3	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.6	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.3	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	7.6	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.9	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		13.3	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.8	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.4	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	12.5	3
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.9	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	2.3	12
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		9.1	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	21.9	1
15 事業所が近いこと。		6.0	7

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 (居宅介護支援サービス)

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

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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.9	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.9	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.9	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.7	4.5	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.9	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.6	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.5	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？	3	4.0	4.1	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.4	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.6	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

昨年に引き続き、全体として自己評価とユーザー様との評価が大きく相違することなく、むしろユーザー様の評価が上回っている項目が多く安堵いたしました。ただし、項目問2 については、昨年と同様にユーザー様の評価が自己評価よりも低い数値となりました。苦情相談窓口の説明は非常に重要であることは承知しており、丁寧な説明を心がけておりますが、まだ不十分であったと反省いたしました。重要事項説明書の中での説明となりますので、しっかりと分かりやすく説明をできるよう、今後気をつけていきたいと思っております。利用者様が在宅で無理なく生活できるご支援を続けて行けるよう、今後も精進したいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	17.3	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.9	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.2	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.5	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。	3	7.4	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.5	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		6.4	7
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.7	15
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.2	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		8.1	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	1.7	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	3.5	11
13 急なサービス変更に対応してくれること。		8.4	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	19.0	1
15 事業所が近いこと。		5.2	9

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 (居宅介護支援サービス)

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

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	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.1	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.0	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.4	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.0	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.6	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.2	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.4	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.0	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.3	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	39.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

介護保険対象外サービスについて、説明が不十分に感じられていらっしゃる方が複数いらっしゃる事がわかりました。今後は、丁寧に説明させていただくようにいたします。皆様からの温かいお言葉を励みに、ケアプランについて、サービスについて、わかりやすく丁寧に説明や提案をさせていただきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	13.9	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.9	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	4	2.1	13
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		8.6	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.8	7
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	11.5	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.4	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.7	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	8.6	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.9	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.7	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.3	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	18.3	1
15 事業所が近いこと。		1.5	14

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 (居宅介護支援サービス)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	3.7	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	2	4.6	3.4	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	3.8	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	4.5	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.1	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.2	4.5	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.3	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.3	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	4.0	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.7	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.4	4.1	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.3	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.5	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	4.2	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.3	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.3	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
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	4.0	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.2	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.3	4.3	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	31.1%	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	50.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度はユーザー評価にご協力いただき、ありがとうございました。ケアマネジャーが利用者やその家族のために良いと思って提案したサービスが、金銭面でかなりご苦勞をされているという実態を把握することができました。サービスを紹介する際、よりご家庭の事情を考慮した上で、利用者にあったサービスを提案できるよう、サービス提供事業所の情報収集を実施していきます。ケアマネジャーの仕事は、利用者やご家族との信頼関係で成り立っていると考えておりますので、今後も良い関係づくりができるよう努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	13.2	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.8	13
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.8	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.9	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.5	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	3.2	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		9.1	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		4.1	9
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.5	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	11.1	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.2	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.3	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	12.3	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	17.9	1
15 事業所が近いこと。		6.2	7

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371300159	建国ビハーク居宅介護支援事業所

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
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.1	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.2	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	4.7	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.4	4.0	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.2	4.5	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.4	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	2	3.9	3.8	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	4.2	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	3	4.7	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.4	4.0	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.7	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.5	4.7	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.6	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	2	4.0	4.6	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	2	3.9	4.6	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.5	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	2	4.0	4.6	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	2	4.3	4.4	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	40.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	55.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

アンケートにご協力をいただきまして、ありがとうございます。介護保険の制度や事業所の状況等、分かりやすい説明を心掛けていきます。そのために必要な研修会に参加しながら、サービスの向上を図っていきたいと思います。私たちが関わらせていただくことで、ご利用者、ご家族が安心して笑顔で過ごすことができますように、迅速で丁寧な対応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 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	4	12.7	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.0	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.3	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		3.3	10
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.3	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	1	8.7	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.7	4
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	8.7	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	8.0	7
13 急なサービス変更に対応してくれること。		10.0	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	24.7	1
15 事業所が近いこと。		2.7	11

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 (居宅介護支援サービス)

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

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.6	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.5	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	3.4	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.8	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.7	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.6	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	4.4	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.8	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	17.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

「介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか」という問いに対し十分な評価ではなかったため今後は住み慣れた地域の社会資源や有料サービスなどもご提示し選択の幅を広げていきます。また、サービスを受けるうえで重要だと思う項目について「介護保険などをよく知っていること」が挙げられていることを再認識し自立支援に向けて事業所内で研修や情報共有などで自己研鑽していきます。「費用負担を考慮し適正なサービスを組み合わせること」とが挙げられています。安心してご相談をしていただけるよう介護保険内外の費用負担について丁寧なご説明を心がけていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	25.5	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.6	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.6	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.6	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		9.0	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	4	3.1	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.7	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.4	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.0	13
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	2.5	12
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.2	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.6	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	4.8	8
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	19.3	2
15 事業所が近いこと。		0.3	15

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371300043	守山区介護保険事業所

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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.5	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.1	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	5.0	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.6	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.9	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.7	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.6	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.7	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	4.6	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.8	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	13.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

・回収率が下がっていたので、お渡しした利用者様に投函の確認をしっかりと行っていきたく思います。・自社の事業所評価とユーザー評価で少し乖離のあった契約書や苦情受付窓口は、利用期間の長い方には更新時などに改めて説明をするなど対応していきたいと職員で検討しました。・利用者様の意識で、分かりやすい説明や急なサービス変更の対応などの意識が強いことがわかりましたので、その点を配慮しながら利用者様に寄り添っていきたく思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	19.0	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.6	13
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.9	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。	5	0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.4	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.6	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		9.0	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	4	4.2	8
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		12.5	3
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	8.4	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.5	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.9	9
13 急なサービス変更に対応してくれること。		9.0	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	15.8	2
15 事業所が近いこと。		0.3	14

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 (居宅介護支援サービス)

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

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	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.5	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.2	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.5	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	4.7	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.0	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.7	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.8	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.6	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.1	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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.8	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

昨年度は回収率が低かった為、声掛け、確認などを行ない、回収率を90%に引き上げる事に成功しました。ご協力ありがとうございました。問題点については、わかりやすく、丁寧な説明を繰り返し行なうことで理解を得られるように努力します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	18.8	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.4	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	2	5.1	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		9.7	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	4	2.7	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.9	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.8	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.3	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		9.1	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.8	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	7.0	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		9.4	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	3	14.5	2
15 事業所が近いこと。		0.5	14

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371203064	在宅支援センターたつのこ

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	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.6	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問5	訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.3
問6	ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問7	サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.8	4.5
問8	介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.1	3.9
問9	ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.4
問10	ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.9	4.7
問11	サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.7	4.4
問12	ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.6
問13	ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.9	4.6
問14	ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.8	4.7
問15	ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問16	ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.8	4.4
問17	ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.7	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
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	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.8	4.4
問21	ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.8	4.5
問22	指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	39.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	43.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約書や重要事項説明書の説明を、分かりやすく丁寧に行う事ができるように事業所内で研修を行います。とりわけ苦情受付窓口の説明を、丁寧に行ってまいります。介護保険の対象にならないサービスの説明が不十分でしたので、情報の収集を行い利用者様に説明を行う事ができるようにしてまいります。安心感・信頼感を持って頂ける対応ができるように日々努力をしております。

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 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	21.7	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.9	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.8	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.1	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	3	7.9	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.2	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		3.2	11
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		4.8	7
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	3.7	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	2.1	12
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	15
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.9	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		9.0	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	21.7	1
15 事業所が近いこと。		2.1	12

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371203056	ケアマネハウス ライフケア芝町

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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.5	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.0	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.0	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.8	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.3	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	5.0	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.8	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.3	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	5.0	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.8	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	5.0	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.8	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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.8	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.0	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	8	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	4	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者様それぞれの状態や環境を含む変化を正確に把握し、介護保険制度の内外を問わず、最適な提案をするだけでなく、選択したサービスが期待する効果に沿っているかの検証を確実に重ねていくことで、より良い結果が導き出させるよう、これからも伴走させていただきたいと思えます。

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 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	6.7	5
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		15.0	3
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.3	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.7	9
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	0.0	11
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	0.0	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		16.7	2
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.7	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		6.7	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	13.3	4
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		0.0	11
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	28.3	1
15 事業所が近いこと。		6.7	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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371202942	ケアプラン 和音

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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.0	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.4	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.6	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	3.8	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.3	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.2	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.7	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.7	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.2	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.3	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.8	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.3	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	2	4.0	4.3	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.0	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	3.9	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	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	3.8	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.5	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	32.6%	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	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

評価項目について、自社・利用者・参加事業所全体での差はあまり見られなかったが、事業所と利用者の意識の差(重要度)については、順位にいくらかの差が見られた。利用者との関わり方について、自己の基準や意識だけで対応するのではなく、利用者との意識の差を縮めることが出来るように努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		8.0	5
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.4	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.8	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.3	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	9.6	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	3.8	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		15.1	1
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.9	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.2	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		8.0	5
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	2	7.1	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	3.8	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.3	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	14.1	2
15 事業所が近いこと。		2.6	13

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371202900	あくとケア 名古屋

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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.7	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.1	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.9	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.6	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.8	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	33.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

お忙しい中、ユーザー評価にご協力頂きありがとうございました。評価結果をふまえ、苦情相談窓口や介護保険の対象とならないサービスについて、一層丁寧な説明を心掛け、折に触れ介護保険のみならず、様々なサービスや地域資源について提案ができるよう努めて参ります。今後もご利用者、ご家族が安心して在宅生活を送れるよう、情報収集に努め、関係者間の連携を図りながら支援できるよう取り組んで参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	17.9	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.3	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.1	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.3	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.3	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	9.3	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.7	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.9	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	10.3	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.1	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.4	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	9.3	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	19.1	1
15 事業所が近いこと。		0.0	14

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371202652	笠てる居宅介護支援事業所

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1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.9	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.1	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.8	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.8	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.2	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	43.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	56.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご本人の希望に添ったケアプラン、且つご家族の負担軽減につながる内容になるよう、介護保険外サービスにもしっかり目を向けながら柔軟に対応していく力を身に付けていきたいと思っております。これからもご利用者・ご家族主体の、理解ある一番身近な存在となれるよう努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	22.1	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		9.6	4
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		1.7	12
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.4	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.0	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	7.5	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.4	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.4	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	11.3	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.5	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		0.4	13
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	7.1	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	19.2	2
15 事業所が近いこと。		2.5	10

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 (居宅介護支援サービス)

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

事業者自己
評価
ユーザー
(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	5	4.5	4.3	4.3
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.7	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	4.1	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.7	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.9	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.7	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.9	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

お世話になっております。この度はアンケートに、ご協力頂き有難うございます。今回の評価で得られた結果を事業所内で共通認識し、改善が必要な項目について話し合い今後の業務の課題と致します。今後もより良いサービスの提供と少しでも利用者様と、ご家族様の お力になれるように業務を行っていきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	16.8	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		0.9	13
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	5	8.3	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.7	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.1	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	13.3	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.8	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		7.6	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.7	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.3	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	12.0	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	17.5	1
15 事業所が近いこと。		2.1	11

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371201753	ケアサポート宝南

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 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.0	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.8	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.1	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.4	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.7	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.4	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.4	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.2	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.4	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	42.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

毎年利用者様から評価やご意見をいただきとても感謝しております。ただ自事業所との評価との乖離となっていた、個人情報や苦情窓口について、緊急時の連絡先などは初回面談時に説明をするものの、記憶に残りにくいことから、お知らせなどで時々お伝えできるような工夫をしていく予定です。また自由記載のコメントは概ね良いご意見をいただけとても嬉しく思います。満足いただけるように今後も努力をし、皆様に信頼されるケアマネジャーを目指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 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	20.7	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.9	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.0	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.3	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		1.9	12
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.3	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	7.5	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.3	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.1	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	9.4	3
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.6	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	6.0	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		6.6	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	18.5	2
15 事業所が近いこと。		1.9	12

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371201258	福祉の幸 ケアプラン鶴里

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などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	3.9	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.8	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.0	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.2	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.4	3.7	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.2	4.3	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.1	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	2	3.9	3.6	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	4.1	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.7	4.3	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.4	4.1	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.4	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.1	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.3	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.0	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.1	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.0	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.3	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？	3	4.0	4.0	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.1	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.3	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

①苦情対応窓口・事業所選択の自由など契約時に伝えているはずの内容が、十分に伝わっていないことがわかりました。必要事項は契約時に丁寧に伝えるよう、改めて徹底していきます。そのため、契約書のレイアウトなども見直しを検討します。また、これらの大切な事項は、契約時以外にもご利用者様へ伝わるように、意識して説明していきます。②インフォーマルなサービスの紹介が不足していることがわかりました。把握できていないサービスもあるため、情報を得たら所定のファイルへ内容を保存し、全員が共有できるようにしていきます。③利用者本人からの評価は高めですが、別居家族からは低めだとわかりました。別居家族への報告も心がけます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	24.2	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.8	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.5	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.3	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	3	8.3	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.8	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	5.5	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.3	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.0	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		5.3	8
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.8	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.0	14
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		9.8	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	12.6	2
15 事業所が近いこと。	5	4.8	9

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371201209	南生苑居宅介護支援事業所

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、事業者[---]、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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.8	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.8	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.2	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.3	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.3	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.5	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.8	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.0	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見とねぎらいの言葉をいただきありがとうございます。
「個人の状況に応じて適切なケアプランを提案してくれる事、日頃から状況を把握して頂けるという信頼感が大切だと思う」という意見をいただきました。個々の状況把握に努め適切な対応ができるように、研修や勉強会などで必要な知識を身に付け、在宅生活を安心して送るお手伝いができるよう日々精進して参ります。
また、地域にある介護保険外サービスについても柔軟に提案できるように情報収集につとめて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	21.5	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.3	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.7	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.9	11
5 介護保険など制度をよく知っていること。		3.8	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.0	14
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		2.4	12
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.4	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.7	4
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	6.2	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.3	7
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	3.3	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	10.0	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	21.5	1
15 事業所が近いこと。		1.0	14

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371201175	ケアマネジメントセンター大生

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	-	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	-	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	-	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	-	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	-	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	-	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	-	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	-	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	-	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	-	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	-	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	-	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	-	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	-	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	-	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	-	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	-	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	-	4.4
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
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	-	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	-	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	34.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
1	11.1	2
	3.2	12
	2.5	13
	0.3	15
	7.6	6
5	4.1	8
4	3.8	10
	2.5	13
	4.1	8
	4.8	7
	3.8	10
2	8.9	4
	8.3	5
3	24.1	1
	10.8	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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371200300	なごやかハウス三条

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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.1	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.0	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.3	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.4	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.6	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.5	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.4	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.3	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.0	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.1	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.3	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.0	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	3.9	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	96.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

お忙しい中、貴重なご意見を頂きましてありがとうございました。その中で「利用者(特に認知症の方)に対する接遇が悪い」とのご指摘に対し、非常に衝撃を受けるとともに深く反省しております。今後は尊厳を傷つけることがないように、言動に注意しながら接するとともに、接遇に関する研修等に参加し、自己研鑽に努めてまいります。また、介護保険対象外サービスについても、アセスメントを通じてニーズを把握し、適切なサービス利用ができるよう提案してまいります。皆様から頂いた評価やご意見をもとに改善を図り、より良いサービスが提供できるように努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	5	13.1	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.9	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.9	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.5	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.7	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.1	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		6.7	7
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.5	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.9	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	4.9	10
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0.8	15
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	4.1	11
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	10.8	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	19.3	1
15 事業所が近いこと。		7.7	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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371200136	善常会居宅介護支援事業所

事業者自己評価		ユーザー(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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.0	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.8	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.1	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.1	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.1	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.4	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.2	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.7	4.3	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.1	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.8	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.6	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	11.5%	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	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

多くの温かいお言葉を頂き励みになっております。
「契約内容、苦情窓口の説明」について不足していることがわかりました。
契約時、担当者会などに別居のご家族様にも声をかけて説明する機会を設けていきたいと思っております。事業所内での研修を継続し「わかりやすく伝える」事ができるよう取り組んでまいります。今後もご本人、ご家族様の気持ちを聴きとりながら自立支援につながる関わりを続けてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	23.8	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.1	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	5	5.9	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		2.5	11
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.2	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	10.9	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.7	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.0	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		5.4	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.3	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		10.0	4
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	4.6	8
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	18.4	2
15 事業所が近いこと。		2.1	12

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371200110	大同居宅介護支援事業所

事業者自己評価		ユーザー(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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.6	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.4	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	4.2	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.9	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.6	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.5	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？	5	4.0	4.4	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.7	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	9.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者様、家族様からの貴重なご意見、評価をいただく事ができました。職員一同、皆様に満足していただける事業所を目指して一層の努力をしていきたいと思っております。介護保険外制度につきましては、事業所内の情報共有や関係機関との連携、情報収集により職員の知識の向上に努め、常に最新の情報を提供させていただきます。又、契約時の説明を更に分かりやすく対応させていただき、利用者様が安心して自宅で過ごす事ができ、介護者様の介護負担の軽減につながるよう支援させていただきます。常に丁寧な対応に心がけ皆様に信頼していただける事業所となるよう取り組んで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 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	21.5	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.0	15
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.4	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.7	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。	3	4.7	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	7.2	4
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		6.2	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.5	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.7	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	11.1	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.2	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.0	12
13 急なサービス変更に対応してくれること。		4.7	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	22.8	1
15 事業所が近いこと。		3.2	10

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371200060	南区介護保険事業所

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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.0	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.4	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.2	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.6	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.3	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.3	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.0	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	3.8	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	14.0%	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。

貴重なご意見ありがとうございました。
感謝の言葉を頂き今後の携わりに大変励みになります。その中でご指摘いただいた箇所もございました。介護されているご家族様に対して、適切なアドバイスができていないこともあると教えていただきました。

今後、具体的で適切なアドバイスができるよう、知識の増進に努め個別の支援方法などを学ぶとともにお客様ご家族様の立場になって、支援できるよう、改善に向け努力し、信頼される事業所を目指してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	13.2	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.5	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.0	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.5	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.0	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	10.5	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.3	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3	5.7	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		6.5	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.2	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.3	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	9.2	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	20.2	1
15 事業所が近いこと。		4.9	9

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 (居宅介護支援サービス)

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

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.9	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.6	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.9	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.4	3.8	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.7	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.1	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.0	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.4	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.4	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.5	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.1	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.1	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.4
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	4.0	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.1	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	3.9	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

貴重なご意見をいただきありがとうございます。サービスの利用や契約にあたっては利用者様やご家族にとってわかりやすい説明となるよう心がけていますが、その後についても適宜丁寧な説明を行うよう配慮していきます。また利用者様やご家族から普段の生活の様子やサービスの利用状況等についてお聞きしその中で費用についても考慮しながら介護保険の制度をはじめ、介護保険の対象ではないが活用できる地域のサービス等の紹介提案が必要に応じて行えるよう今後も学習や情報収集に努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	15.4	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.2	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		1.9	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.1	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.5	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.6	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	6.2	7
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.1	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.7	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	12.7	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.9	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	8.1	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		11.1	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	24.3	1
15 事業所が近いこと。		3.5	8

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 (居宅介護支援サービス)

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

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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.0	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.7	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.1	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.2	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.4	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.4	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.2	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.1	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.1	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.1	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.5	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	23.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

介護が長期にわたる場合やその見込みがある場合では、利用者ご本人の心身の状態変化だけでなく、ご家族、介護者のかた自身の加齢、体調・生活スタイルの変化にともない、費用面の負担、介護の負担が重くのしかかる場合もあります。「ひとまずはいいが、これから先はどうなるだろう・どうすればいいだろう」と漠然とした不安を感じておられることもあるかと思えます。現在直近のサービス内容や種類、量の提案や事業所間の調整だけでなく、ある程度の将来もイメージをみすえて「こうなったらどうしていくか」について、利用者ご本人、ご家族、介護者のかたと折にふれて話し合い、考えていくようにしていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	15.1	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.2	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.5	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.5	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.0	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.0	14
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		10.4	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		4.7	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	3.5	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		6.0	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	3.0	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	2	5.5	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		13.6	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	3	17.6	1
15 事業所が近いこと。		5.5	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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371102605	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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.9	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.9	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.5	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	3.8	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.9	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	5.0	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.5	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.4	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.6	4.4
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	4.4	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.4	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.9	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	44.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

コロナ禍で利用者も家族も不自由を感じている方がいる事がわかった。このような状況下でも少しでもご利用者、ご家族様が安心して生活して頂けるように相談、情報提供を行っていく事が重要だと分かった。一人で抱え込まず、ケアマネ同士情報の共有を行い、少しでも良い支援が提供できるようにしていく。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	13.7	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.2	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.4	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.3	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	2	7.0	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.2	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	12.8	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.2	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	1	4.9	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		5.8	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.1	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.2	11
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		7.6	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	4	25.6	1
15 事業所が近いこと。		1.2	13

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371102308	ケアプランセンターかいこう

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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.2	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.4	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.4	4.5	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.9	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.6	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.3	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.6	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

当事業所評価よりユーザーから頂いたアンケート結果は、全体的に高評価を頂きました。ありがとうございました。介護保険の対象にならないサービスについての説明に関して一番低い評価でした。必要な状況に至った時に説明を行うだけでなく、常日頃から多岐にわたる説明をしていく必要があると感じました。あたりまえのことですが、ケアマネが関わることで、希望する生活や介護者の負担軽減につなげられるケアプランの作成ができるように努めます。また適切な料金と分かりやすい説明が実施できるように、ケアマネ自身のスキルアップが行える、事業所運営により一層努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	23.0	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.1	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		10.4	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.0	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.1	5
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。	4	12.8	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.5	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.7	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		6.1	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.9	7
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	1.3	13
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	2	5.9	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	17.1	2
15 事業所が近いこと。		1.9	12

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371102282	ホームケアサポートあんわ

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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.4	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.9	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.6	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.1	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.9	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.7	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.5	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.7	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.7	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.4	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.7	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今年度のユーザー評価結果の中のご意見として、介護保険外のサービスに関しての提案が、少ないといったご指摘を頂きました。介護保険給付外サービスに関しても、ご本人様やご家族様のお話を伺いながら、利用可能なサービスについて情報提供できるように、事業所としても情報収集をしていきたいと思っております。介護保険サービスで対応が難しい場合においても、生活課題の改善に向けて支援していけるようにケアマネジメントを実施していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		14.4	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.2	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		10.5	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.7	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。		10.9	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.4	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	6.0	8
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	15
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.6	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	6.7	7
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.5	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	8.8	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	11.2	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	18.9	1
15 事業所が近いこと。		0.4	13

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371101425	トリトン 居宅介護支援事業所

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.0	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.4	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.4	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.0	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.7	4.5	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.2	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.6	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.4	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.0	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.6	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	31.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

平素より点数が低い苦情相談窓口、介護保険の対象にならないサービスについて、ご家族の介護負担の軽減などに留意し、取り組んでまいりましたが、今回も点数が低く、反省しております。今後は重要事項説明書でのより丁寧な説明、アセスメントやモニタリングをより丁寧に行い、短期・長期の目標に沿ったサービス調整を心掛けながら、少しでも不安の解消ができるように努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	11.7	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.0	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.0	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		8.7	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.3	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	8.0	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.3	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.7	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	8.3	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.3	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.3	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	10.7	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	24.7	1
15 事業所が近いこと。		2.0	12

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371100930	居宅介護支援事業所 南陽

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、事業者[---]、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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.7	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.4	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	3.9	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.2	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.6	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.5	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.2	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？	5	4.0	4.3	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.3	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.5	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	24.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

自己評価でも低く評価をつけましたが、やはり利用者様側からみても、介護保険以外のサービスについての説明がないと評価をされていることについて、今後はより介護保険外の社会資源等の情報もきちんと把握し、説明していけるようにならなければいけないとおもい、改善に努めたいと思います。また、苦情受付窓口や個人情報の取り扱いについては新規契約時にしか説明をしななかったためか、評価が若干低く、更新時等何か折に再度説明が必要かと感じました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	16.3	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.3	14
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.4	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.5	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。	3	4.7	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.9	15
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		11.3	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.6	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.6	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	8.1	5
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.7	7
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	4.4	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		11.9	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	19.4	1
15 事業所が近いこと。		4.1	10

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371100377	あんず居宅介護支援事業所

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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.5	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.8	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.1	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.8	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.7	4.9	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.4	4.4	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.9	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.4	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.4
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	4.5	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.5	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.9	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	18.8%	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	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度は貴重なご意見を頂きありがとうございました。今回の評価結果からケアマネージャーに対して安心、信頼できることが何よりも大切であり、必要時に的確・迅速に対応することが信頼へと繋がるということを感じました。ご利用者様ご本人からは、説明が不十分であったり十分にお気持ちを聞き取れていないとのご回答も頂いておりますので、その結果を真摯に受け止めて改善に努めてまいります。これからもご本人やご家族のお気持ちに寄り添い、生活を支えていけるように、関係各機関と連携を図ってまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	12.8	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.6	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		0.0	14
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.0	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	5.8	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.2	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	7.4	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.4	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	11.9	3
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.6	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		8.7	5
13 急なサービス変更に対応してくれること。		11.5	4
14 ケアマネージャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	20.8	1
15 事業所が近いこと。		5.4	9

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 (居宅介護支援サービス)

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
------	------	------	------

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.7	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.6	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.9	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.8	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.2	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.7	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.7	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.6	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.9	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	5.0	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.6	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.7	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.8	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.8	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.7	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	10.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

評価事業において、貴重なご意見を頂きありがとうございました。苦情
受付窓口の説明・介護保険の対象にならないサービスの説明において、ご利用者様により適切にご理解いただ
けるよう、説明方法の見直し・説明の頻度を増やすとともに、より丁寧で分かりやすい説明を心がけていきたいと
思います。また介護支援専門員一人ひとりの質を高め、より良い居宅介護支援サービスが提供できるよう努め
たいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	14.8	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.1	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.0	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.1	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	5	8.6	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.2	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		7.0	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		6.2	6
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.0	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	12.1	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.5	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.0	13
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	5.7	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	19.4	1
15 事業所が近いこと。		2.2	14

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371100211	港寿楽苑

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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.6	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.4	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.6	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.2	4.8	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.2	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.7	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.7	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.8	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	5.0	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.8	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.7	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.6	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.7	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	4.6	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.6	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.6	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	15.1%	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	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見を賜りありがとうございました。頂いたご意見の中でも特に下記について改善点を考えました。
 ①苦情受付窓口の説明について:今後、分かりやすく、印象に残る説明が行えるように学んでいきます。
 ②介護保険の対象にならないサービスの説明について:利用者様、家族様の状態を把握し、介護保険外サービスを含めた、社会資源の知識を学び、提案できるようにいたします。
 今後とも安心して相談していただける様取り組んで参りますので、宜しくお願いいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	17.5	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.1	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		1.7	13
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.9	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	2	10.7	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.7	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	7.8	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.6	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.3	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		3.1	10
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.6	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	6.9	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		6.2	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	22.7	1
15 事業所が近いこと。		4.3	8

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371100203	なごやかハウス野跡

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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.2	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.0	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.7	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.4	4.4	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.6	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.5	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.6	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.4	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	55.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

この度はご利用者、ご家族の皆様から貴重なご意見を頂き有難うございました。ご家族から頂いた感謝のコメントは、とても有難く励みになります。また事業者とご利用者の意識の差を問う設問についても、両者の選択した項目が合致しており、同じ方向を向いた支援が出来ていたと嬉しく思っております。今回の評価結果について、ほぼ全ての項目で全体平均以上の評価をいただき感謝しておりますが、今回評価の低かった項目についても、事業所内で改めて対応について検討して行くことで、ご利用者、ご家族の小さな声も大切にし、信頼に値するケアマネジャーとなれる様、日々自己研鑽にも努めて参ります。今後ともご支援の程よろしくお願いたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	16.1	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.7	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		1.3	12
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.3	10
5 介護保険など制度をよく知っていること。		2.0	11
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.0	14
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	9.0	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.3	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.0	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	9.7	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.3	15
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.0	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	15.4	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	22.1	1
15 事業所が近いこと。		3.7	8

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371100112	みなと在宅介護相談センター

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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.0	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.1	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.3	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	3.9	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.2	4.6	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.2	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.0	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.1	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.6	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.4	4.0	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.6	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.5	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.7	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	18.4%	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	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

評価結果を確認し、再度、専門用語やむずかしい言葉は使わずわかりやすく説明する事。介護保険以外のサービスの説明や複数事業所から選ぶことが可能である事の説明を丁寧にわかりやすく行う事。今後はさらにご本人、ご家族に安心して相談していただけるよう丁寧にわかりやすく説明する事で安心して相談をしていただけるように心がけていきたいと思ひます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	13.3	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.7	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		1.5	12
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.5	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.8	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.5	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	10.0	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.9	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		9.1	4
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		7.3	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.6	15
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	5.2	9
13 急なサービス変更に対応してくれること。	2	8.8	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	4	21.2	1
15 事業所が近いこと。		3.6	11

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 (居宅介護支援サービス)

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

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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.9	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.8	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.4	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.0	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.3	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.2	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.7	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.6	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.1	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.4	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.3	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.2	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.0	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.1	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	1	4.3	4.4	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	28.8%	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。

全体評価より利用者様評価の低い項目の中で「ご家族様の負担軽減」につきましては、同居や別居のご家族様とのコミュニケーションを図りお話を傾聴しご意見を伺う事で困り事の支援をさせていただきます。また、「費用負担の軽減」では経済状況を把握し介護保険費用の説明だけではなく介護保険外や社会資源、社会保障制度など生活全般に関して情報提供ができるようにしていきます。「契約時の説明」では契約当日だけでなく後日、担当者から要所々々で分かりやすく説明を補う事でご理解を頂くようにしていきます。今回の結果は全体評価より低い評価となりました事を真摯に受け止め、職員全員で研修などで自己研鑽し改善に取り組んでまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	21.3	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.5	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.8	3
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.9	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		3.2	12
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.7	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	8.0	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.7	8
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.7	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	8.0	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.9	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		8.0	4
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	7.2	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	14.7	2
15 事業所が近いこと。		2.4	13

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371100054	指定居宅介護支援事業所みなと医療生活協同組合当知診療所

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、[-]

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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.9	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.4	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.5	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	3.9	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	3.9	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.2	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.0	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	3.4	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	3.7	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.1	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	3.4	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	3.9	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	3.9	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.0	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	3.9	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	3.9	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	3.7	4.2
問20 (名古屋市からの設問)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
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	3.9	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	46.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者様の評価をいただき、あらためて最初の重要事項の説明が大事であることを痛感しました。わかりやすい言葉でしっかり伝わるように工夫してお伝えしたいと思います。モニタリングで伺ったご相談に対して、まだまだ、ご本人様ご家族様のお話を受けとめきれていなかったと感じました。時間をかけてお話を伺い、確認しながら支援をすすめるようにしたいと思います。居宅サービス計画書(1)、(2)週間サービス計画書の説明やサービス担当者会議の場で、ご本人様ご家族様からのご意見を必ずお聞きしたいと思います。サービス調整をし忘れることがないように、活動の確認を毎日の業務で行っていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	18.0	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.7	4
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	2	4.1	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.6	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	5	5.2	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.1	6
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		11.6	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.7	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.5	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	4.9	8
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	4.1	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.2	12
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		6.4	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		21.8	1
15 事業所が近いこと。		2.0	13

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371100013	港区介護保険事業所

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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.7	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.4	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.6	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.3	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	3.9	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.6	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.5	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.5	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.4	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	3.9	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.1	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.2	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	12.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.0%	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。

今回の評価で参加事業所全体の点数より低い評価をいただいた項目がありました。結果を真摯に受け止め、各自が各項目について日頃の支援の振り返り・点検を行います。定期的な会議で再点検を実施します。自由記載欄ではありがたい意見を頂戴しております。一人ひとりの評価が事業所全体の評価に繋がります。今後もお客様、ご家族様の気持ちに寄り添い、全員が「信頼をいただくことと、より良い支援を提案できること」両輪でご満足いただける事業所を目指します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	20.7	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.3	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	4	6.3	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.1	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.9	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.4	15
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	5.6	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.4	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.9	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		6.3	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	3.2	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.6	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.4	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	22.1	1
15 事業所が近いこと。		3.9	11

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371004876	ケアプラン あっぷ

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.7	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	3.8	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.2	4.2	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	3.8	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.6	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	3.8	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.7	4.3	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.4	3.8	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.0	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.5	4.3	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.4	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.5	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.2	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.0	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	3.8	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.0	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.3	4.0	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	18.5%	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	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	12.0	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.3	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		10.7	3
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		8.0	6
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	6.7	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.7	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		0.0	12
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	10.7	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	1.3	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		9.3	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.0	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	21.3	1
15 事業所が近いこと。		0.0	12

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371004447	オーネスト堀川 指定居宅介護支援事業所

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
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	3.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	3.3	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	3.3	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	3.0	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.4	3.2	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.2	3.1	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	3.0	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.1	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	3.2	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	2	4.7	2.2	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.4	2.8	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	3.6	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.5	3.0	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	3.1	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	2	4.0	3.0	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	3.4	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	3.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	2	4.1	3.1	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	3.0	4.2
問20 (名古屋市からの設問)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	3.3	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	2	4.3	3.6	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

全体的に評価が低く、回答の返信が少ない。新型コロナ感染対応もあり、電話連絡は行っているが月に一度訪問ができていない利用者様がいる。今後はしっかり訪問し状況確認を行っていく。

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 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	8.9	6
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	3	8.1	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		13.3	1
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		9.6	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.7	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		7.4	8
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.2	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.2	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		4.4	10
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	9.6	4
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	12.6	2
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	11.1	3
15 事業所が近いこと。		3.7	11

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371003670	居宅介護支援事業所太陽

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	自社 結果	全体 平均	自社 結果	全体 平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.1	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.2	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.4	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	4.1	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.6	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.6	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.7	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.6	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	4.3	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.5	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.8	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	27.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約書の説明、個人情報に関する項目、苦情窓口の説明が全国平均より低かった事については、今回の調査対象者の多くが長年関わっているケースという事がわかりました。上記の説明については契約時に説明していますが、ケースが長い方だとその時の内容を忘れていた可能性があるので、既存の方も上記の項目については定期的に説明をいれていこうと思います。事業者と利用者の意識の差について長年大きな差はみられませんが、今回ユーザーより費用負担について意識している事が上位にあがっていましたので、その点も考慮したサービス説明により努めていきたいと思っています。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	17.9	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.3	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		5.4	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.6	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.3	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.2	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.0	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.6	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	10.5	3
11 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.8	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	2.0	12
13 急なサービス変更に対応してくれること。	3	10.2	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	23.0	1
15 事業所が近いこと。		1.3	14

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371003589	ケアプラン まつお

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.8	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	5.0	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.6	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.5	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.1	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.7	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	5.0	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.6	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.4
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	4.1	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.8	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	41.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>R利用者様やご家族がそれぞれ抱えるニーズに対応できるようにこれからも他機関と連携をとり支援していけるように致します。相談しやすい環境づくりをしていきます。</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 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	21.1	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		12.9	3
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	5	12.9	3
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。	3	14.3	2
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.0	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	6.8	8
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.0	9
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.7	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		7.5	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.0	9
13 急なサービス変更に対応してくれること。		7.5	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	12.2	5
15 事業所が近いこと。		0.0	12

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 (居宅介護支援サービス)

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

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などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.6	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	4.7	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	4.5	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	4.8	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.4	4.3	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.2	4.9	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.7	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.7	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	4.9	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	3	4.7	4.6	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.4	4.6	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.7	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.5	4.5	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.9	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.5	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.6	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.6	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.3	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.3	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.3	4.7	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	40.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

・問8(介護保険の対象にならないサービスの説明)に対する評価が他設問評価に比べ低かったように思います。既存の利用者様については今後必要に応じて介護保険外のサービスの検討が必要だと思った際に提案、ご説明を差し上げ、新規利用者様については初回訪問、契約時等に説明差し上げるようにしたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		16.2	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		0.0	14
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.6	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	3.8	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.9	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.6	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.9	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.9	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	7.6	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	4.8	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.8	9
13 急なサービス変更に対応してくれること。	3	15.2	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	17.1	1
15 事業所が近いこと。		6.7	7

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371002565	もらいばし 吉津

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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.8	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.1	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	3.9	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	3.9	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.1	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.5	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.6	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価で貴重なご意見ありがとうございました。評価の低かった契約書・重要事項説明書・苦情相談について丁寧にわかりやすく説明できるよう職員全員で心掛けていきたいと思っております。介護保険外のサービス・居宅サービスについて様々な視点で相談支援できるよう事業所での研修・情報交換に努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	15.4	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.6	14
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	3	5.6	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.7	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	2	7.8	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	2.3	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		10.1	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.3	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.6	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		5.6	7
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.6	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.6	12
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		9.8	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	4	19.0	1
15 事業所が近いこと。		8.2	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 (居宅介護支援サービス)

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

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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.9	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.9	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.9	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	3.9	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	3.9	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	3.9	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	3.9	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.9	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	3.8	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.0	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	3.8	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.0	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	3.5	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	3.9	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	3.7	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	3.9	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	3.9	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	3.9	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	3.9	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.0	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	38.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご多忙のなかアンケートにご協力いただき利用者様、家族様に感謝申し上げます。当事業所にてケアマネジメントする事で利用者様の希望される生活に近づけたかどうかを常に意識していかなければならない事を痛感いたします。現実的にはできる事、できない事もありますが最初から諦める事が無いように気を付けていきたいと思えます。物事を前向きに捉えることで見えていなかった事を発見し、利用者様、家族様の気持ちが明るくなる提案ができるように努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	26.2	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		0.0	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		0.0	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	11
5 介護保険など制度をよく知っていること。		14.2	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.9	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	10.7	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.3	8
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		1.3	8
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	3.6	7
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	6.2	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	28.0	1
15 事業所が近いこと。		7.6	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 (居宅介護支援サービス)

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

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.1	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.7	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.0	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.1	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.3	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.5	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.0	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.3	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	3.8	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.1	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.2	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.2	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.0	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.0	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	3.8	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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	3.7	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	3.8	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.2	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	11.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

介護保険対象外のサービスの説明など、事業所内で確認し地域資源などの情報収集により提案が出来るように致します。その他、評価の低い項目については、評価結果をふまえて全職員に周知し、より丁寧な説明に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		16.9	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.4	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.1	12
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.2	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.1	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.2	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		12.1	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.4	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	3.9	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	1	8.2	5
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	2	1.5	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.5	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	11.2	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	4	19.0	1
15 事業所が近いこと。		2.1	12

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371001682	グリーンナリー居宅介護支援事業所

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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.4	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.1	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.7	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.8	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.6	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.4	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	24.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度は私共の事業所に関する評価にご協力を頂きましたこと、心より御礼申し上げます。今回皆様からご回答を頂きました内容で、専門職としての説明不足等反省するところがありましたので、皆様にご理解を頂ける様に改めていきたいと思っております。今後も専門職としてご利用様は勿論のこと、ご家族にも在宅で安心して介護ができる様、必要な情報の提供が発信できる様に職員一同努めて参ります

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	16.2	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.5	9
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		1.9	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		3.2	10
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.6	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	10.4	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.9	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	12.9	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		7.1	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	12.0	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	19.7	1
15 事業所が近いこと。		5.5	7

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371001567	善心指定居宅介護支援事業所

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.8	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.6	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.2	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.7	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.9	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.7	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.5	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.6	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

当事業所をご利用の皆様方には、このたび過分なご評価を賜りまして誠にありがとうございます。皆様方にとりまして、より良い在宅生活をお送りいただけますよう、今後も微力ながら支援させていただければ幸甚に存じます。介護保険制度やご利用方法、各種手続き、その他のサービス等につきましては、今後もわかりやすい説明と丁寧な対応を心がけて参る所存です。当事業所の運営方針にもごじます通り、「健康」と「生活の質」の向上につながるケアプラン作成等のお手伝いをさせていただけるよう、皆様方のお宅を訪問いたします。今後ともご理解とご協力を賜りますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	14.2	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.6	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	3	5.8	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.6	6
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.5	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		9.6	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.0	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.6	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	9.9	4
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	5	1.5	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.1	7
13 急なサービス変更に対応してくれること。		10.2	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	19.5	1
15 事業所が近いこと。		3.8	9

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371000247	フラワー園居宅介護支援事業所

事業者自己評価		ユーザー(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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.9	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.6	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	4.3	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.9	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.9	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.7	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.6	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.7	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.7	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.7	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	15.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

評価結果を受け、介護保険制度や介護保険サービスがより複雑になっていく中、私達ケアマネジャーは利用者、家族が少しでもその不安を解消できるよう、介護保険制度の説明、介護サービスの説明、その方に適したサービスの提案をさらにわかりやすく伝える必要があると改めて実感しております。多くの方に高い評価を頂き、大変嬉しく思います。今後も丁寧な対応を心掛け、少しでも皆様のお手伝いができるよう精進致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	17.3	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		4.9	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.4	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	5	4.7	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.6	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		9.6	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.1	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.5	7
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	7.1	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.8	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	4.1	11
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		9.9	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	19.7	1
15 事業所が近いこと。		4.4	10

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371000122	みず里 居宅介護支援事業所

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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.8	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.9	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.9	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.3	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.7	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.7	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.7	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.6	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.7	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.7	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.8	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

<p>今回頂いた評価結果の中から評価の低かった項目に対して事業所内でその課題を具体的に明確にし、今後高評価頂けるよう努めて参ります。</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 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	4	16.7	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.7	11
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.8	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	2	10.2	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	3	6.7	6
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		5.9	7
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.3	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.7	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		3.0	10
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.1	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	5	7.0	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		11.8	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	23.4	1
15 事業所が近いこと。		3.8	8

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 (居宅介護支援サービス)

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

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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.9	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.9	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.7	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.8	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.7	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.6	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	5.0	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.7	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.6	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.6	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.8	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

苦情受付相談窓口については、契約時に、よりわかりやすく伝えることを心掛けます。また、年1回、担当ケアマネジャーより再度、説明する機会を作ります。自由記載ではケアマネジャーとの信頼関係の大切さを再確認させて頂きました。介護保険制度やサービスについては、事業所内で情報共有を行い必要なサービスの提案ができるよう努めていきます。今後も利用者様、ご家族様の意向を尊重し自立支援に沿った適切なサービスの提供ができ、安心して在宅療養できるよう支援させていただきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	14.7	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.9	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.7	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		8.3	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		7.2	6
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。	4	10.7	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.6	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.0	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		10.9	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	2.4	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		2.9	11
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	6.4	8
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	18.9	1
15 事業所が近いこと。		1.3	14

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 (居宅介護支援サービス)

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

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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.6	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.1	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.6	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.6	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.6	4.4
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	4.6	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.4	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

担当者会議での利用者への意見を聞く項目で、できないという意見が1件あった。自己評価としてはできていたと判断していたが、ご本人やご家族が十分に意向確認してもらえなかったという評価を十分理解し、今後は担当者会議やモニタリングの際にご意向をしっかりと聞き取り、ケアプランにつなげていきたい。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	18.3	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.9	10
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		9.0	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	9.3	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.1	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	11.0	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.4	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.5	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	5.6	7
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.2	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.1	11
13 急なサービス変更に対応してくれること。		4.8	8
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	17.4	2
15 事業所が近いこと。		2.5	13

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371000064	ケア・コーディネイトきょうりつ

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.7	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.3	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.6	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.4	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	3.8	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.2	4.3	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.0	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.4	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.1	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.6	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.4	4.1	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.2	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.3	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.0	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	3.8	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.0	4.4
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	3.6	4.2
問20 (名古屋市からの設問)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	3.7	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.1	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	13.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

重説の説明、苦情窓口の説明は必ず行っているが、ご家族へ伝わっていないケースがあることがわかった。今後よりわかりやすく伝えることを心掛ける。また、ご本人もしくはご家族から担当変更を申し出ることが困難であるケースも判明した。今後のコミュニケーションからご本人・ご家族の真意を読み取る意識をもつことや、ご家族とより良い関係性を築けるよう、事業所全体として取り組んでいく。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	17.6	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.9	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	3	6.1	8
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.4	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		9.4	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	5	6.5	7
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせてくれること。		10.1	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		5.8	9
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.4	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	4	3.6	12
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.4	15
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.7	11
13 急なサービス変更に対応してくれること。		7.9	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	12.2	2
15 事業所が近いこと。		1.1	14

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2371000056	中川区介護保険事業所

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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.9	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.4	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.3	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.7	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.9	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.7	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.3	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.1	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.1	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.1	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	3.9	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	10.9%	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。

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が大事にし、生活向上に努めます。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 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	15.7	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		11.4	3
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.1	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.9	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	5	4.8	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.0	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		10.0	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	15
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.7	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	6.0	8
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	6.3	7
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.3	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		7.4	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	3	16.2	1
15 事業所が近いこと。		2.3	13

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 (居宅介護支援サービス)

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

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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	-	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	-	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	-	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	-	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	-	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	-	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	-	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	-	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	-	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	3	4.7	-	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.4	-	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	-	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	-	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	-	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	-	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	-	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	-	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	-	4.4
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
問20 (名古屋市からの設問)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
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.3	-	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	26.8%	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	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
2	19.0	1
	6.7	6
	0.0	14
	0.0	14
	5.6	9
	6.7	6
3	8.9	3
	1.7	13
	3.9	10
4	8.4	5
	6.7	6
	2.8	12
5	8.9	3
1	17.3	2
	3.4	11

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370901569	ハッピー居宅介護支援事業所

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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.0	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.7	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.6	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.8	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	21.7%	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	47	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	94.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今後、新任者指導・研修に力を入れ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。

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

事業者	利用者%	利用者順位
2	15.9	2
	3.3	12
	4.5	8
	0.7	15
	9.8	4
	4.0	9
	8.3	6
	1.9	13
3	5.7	7
5	10.3	3
	3.7	10
	3.6	11
4	8.9	5
1	18.5	1
	0.9	14

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370901205	オーネストひびの大宝指定居宅介護支援事業所

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 全 ユーザー 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

問	自 社 結 果	全 体 平 均	ユ ー ザ ー 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.0	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	0.0	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	4.0	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.4	3.8	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.2	5.0	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	3	4.2	4.8	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.5	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	3	4.4	4.0	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	3	4.7	4.5	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.4	4.0	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.0	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.0	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.5	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.0	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.0	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.0	4.4
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	4.0	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.0	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.3	4.0	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	4	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	26.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご回答を頂き、ありがとうございました。御本人様、ご家族様の気持ちに寄り添い、望まれる生活を送る事が出来るよう、各サービス事業所との連携を図り、より良いサービスの提供につなげていきたいと思っております。今後ともどうぞよろしくお願ひ致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	3	13.3	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		6.7	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	4	3.3	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	11
5 介護保険など制度をよく知っていること。	2	8.3	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.0	11
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		10.0	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	13.3	2
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		8.3	5
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.0	8
13 急なサービス変更に対応してくれること。		5.0	8
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	26.7	1
15 事業所が近いこと。		0.0	11

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370900710	ケアプラン ハッピーエンジェル

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	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	-	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	-	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	-	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	-	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	-	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	-	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	-	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	-	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	-	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	-	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	-	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	-	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	-	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	-	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	-	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	-	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	-	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	-	4.4
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
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	-	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	-	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	65.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
1	14.0	2
	8.7	5
	5.3	8
	0.7	13
4	9.3	4
	6.7	7
3	13.3	3
	4.7	10
	2.0	12
	5.3	8
	0.0	15
5	4.7	10
	8.0	6
2	16.7	1
	0.7	13

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370900561	かなやま居宅介護支援事業所

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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.2	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.0	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.7	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.6	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.6	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

介護保険情報や様々な制度について、利用者に対しその都度必要に応じて説明をしておりましたが、その説明が上手く伝わっていなかった事が分かりました。今後は、より分かりやすく説明ができ、利用者にとって有益な情報になるように努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	21.2	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.4	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.3	6
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.3	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.1	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.3	14
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	9.0	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.9	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		10.6	3
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	1	5.1	9
11 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.6	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	2.2	11
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		9.3	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	13.5	2
15 事業所が近いこと。		4.2	10

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370900108	熱田居宅介護支援事業所

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、事業者[---]、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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.9	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.9	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.2	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.7	4.5	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.7	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.4	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	10.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価をうけて、介護保険サービスはどこの事業所を使っても良いという説明が不十分であるとのご指摘を真摯に受け止め今後は、地域サービスや制度内容などタイムリーに情報収集したうえで適切なサービスを提案し、ご本人様に自己選択していただける様努めていきます。また経済面への負担も十分に考慮した対応ができるよう努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	18.9	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.3	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.6	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.3	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.4	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.0	6
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		9.7	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.9	9
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.0	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	3.9	9
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.4	13
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	7.5	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	8.1	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	23.6	1
15 事業所が近いこと。		1.4	13

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370900025	指定居宅介護支援事業所みなと医療生活協同組合ヘルパーステーションひだま

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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	-	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	-	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	-	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	-	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	-	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	-	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	-	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	-	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	-	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.7	-	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	-	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	-	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	-	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	-	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	-	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	-	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	-	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	-	4.4
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
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	-	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	-	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	16.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		30.7	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.3	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.0	3
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.7	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		4.0	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.3	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	4.7	7
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		4.0	8
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.0	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	3.3	10
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.0	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.0	4
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	6.0	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	20.7	2
15 事業所が近いこと。	5	1.3	13

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370900017	熱田区介護保険事業所

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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.7	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.7	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.2	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.8	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.2	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.3	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.4	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.3	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプラン作成を目指し、ケアマネジャーの対応に安心感や信頼感が持てるよう努めます。ご利用しているサービスについて不満や苦情がある場合には、サービス提供事業者と調整するなど解決に努め、安心して在宅生活が継続していただけるよう心がけます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	18.8	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		8.0	5
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.8	11
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.1	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.1	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	10.5	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.6	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	6.4	6
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		5.4	8
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	1.3	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.0	13
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		10.8	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	17.8	2
15 事業所が近いこと。		5.4	8

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370802106	オーネスト神穂 指定居宅介護支援事業所

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.2	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.0	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.2	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.6	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.7	4.4	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.0	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.0	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	3.8	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.3	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.2	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.1	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.0	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.3	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	57.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

サービス提供に対し「ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること」がユーザー評価でも1位に選ばれ、ケアマネジャーの資質を問われることが重要であることが分かりました。サービス業でもある福祉、介護ですのもう一度、初心に戻り、利用者様、ご家族様、支えていただきます事業所様に対応、支援をしていきます。また契約時の説明に際し、しっかりと説明ができていないことも明確になり、今後、分かりやすい言葉で説明の漏れがないよう行っていきます。ケアマネが選ばれる時代になると考えられるので、真摯に向き合い、親切、丁寧な対応、支援を行っていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		14.6	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。	3	0.0	14
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.1	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.5	8
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		0.6	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		7.3	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.8	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	2.4	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	7.9	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.8	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		10.4	3
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	10.4	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	27.4	1
15 事業所が近いこと。		3.7	9

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370801413	あたたかい心居宅介護支援事業所

事業者自己評価		ユーザー(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、[-]

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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.1	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.7	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.7	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	4.6	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.4	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.6	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.7	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.8	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	51.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

居宅介護支援と言うサービスを理解させるまでできていないのではと思います。介護支援専門員と言う職種が介護保険で必要であると言う認識を我々自身も持つべきであり、それにより利用者様、ご家族様にも感じてもらうようにすべきと思います。介護保険にはケアマネジャーが必要と言う原点に帰って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 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	17.8	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		0.0	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		11.9	3
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.4	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.2	8
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	11.1	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.0	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	3.0	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		9.6	6
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.2	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		1.5	11
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	5	11.9	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	15.6	2
15 事業所が近いこと。		0.0	12

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 (居宅介護支援サービス)

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

事業者自己
評価
ユーザー
(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、[-]

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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.8	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.6	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.5	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	3.9	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.5	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.1	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.4	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.6	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.6	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.5	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

評価結果をふまえて介護保険利用についての説明を今以上に丁寧に行うよう改善していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
1	17.4	2
	8.2	4
2	5.9	6
	0.7	15
	5.9	6
	5.2	8
3	12.5	3
	2.3	13
	3.6	11
	6.2	5
	1.6	14
	3.9	10
4	5.2	8
5	18.4	1
	3.0	12

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370801058	ケアプラン大喜

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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.1	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.8	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.0	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.3	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.6	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.6	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.5	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.6	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.2	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.0	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
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	4.2	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.3	4.4	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

お忙しい中、アンケートにご協力いただいたご利用者様、ご家族様には心より感謝申し上げます。皆様からの貴重なご意見を受け止め、より良いサービス提供ができるよう努めて参ります。自立支援の原則に立ち、ご利用者様の持つ権利や、サービス利用を通して何を実現するのかなどを、契約時のみならず繰り返しお伝えしていく必要があると感じました。また、日々の心がけとしましては、ご利用者様からもご要望の多かった「ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること」「不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること」「個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成すること」などを引き続き心に留めて真摯に取り組んで参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	11.7	3
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.2	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		1.8	13
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.3	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.1	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.6	9
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		8.3	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.5	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.4	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	13.5	2
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	1.2	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	10.1	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		11.0	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	15.3	1
15 事業所が近いこと。		4.0	10

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370800720	おたすけ家族

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.8	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.1	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	4.6	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	3	4.4	4.2	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	3	4.2	4.7	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	2	3.9	3.2	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	3	4.4	4.5	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.7	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	3	4.5	4.5	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.3	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.5	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

問題点としては、契約書・重要事項説明書などの書類関係や苦情処理窓口など、ご利用者本人にとっては特に分かりづらく、理解が難しいまま契約をしているケースが多い。当方の説明への理解が深まっていることを確認しながら、内容を伝えるように努める。また、介護保険外サービスのご案内についても、十分とは言えない。活用できるインフォーマルサービスについての情報や知識をよく収集して、ご利用者・ご家族への情報提供を充実させるよう努める。ご利用者それぞれが希望した生活に近づくことができるようなケアプランの作成・環境の調整などができるよう、精進して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		25.1	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.5	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.4	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.9	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.9	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.8	7
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	1	9.5	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.4	12
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.2	13
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	4.9	9
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	3.5	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	4	6.9	5
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		2.9	11
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	17.3	2
15 事業所が近いこと。		0.0	15

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370800571	オアシスセンター

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	4.1	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.7	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.7	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.9	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.7	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	3	3.9	4.4	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	3	4.0	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.6	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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.5	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.6	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	35	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	32	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	91.4%	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。

事業者と利用者の意識の差で、様々な病気やケガに対して適切なプランニング、費用負担を考慮し適正サービスの組み合わせが若干事業者側とズレがあり、ユーザー様が大切にしている事を再認識でき私共の考え方、ご提案内容の参考になりました。スタッフ全体で貴重な意見を共有させて頂き、今後のケアマネジメントに生かして参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	19.4	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		2.7	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		9.9	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.8	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	2.9	11
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		1.9	14
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	12.4	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.1	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.0	8
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		6.3	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.2	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	4.0	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		5.1	7
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	19.8	1
15 事業所が近いこと。		5.5	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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370800258	介護支援センターほなみ

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.0	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.7	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.1	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	4.8	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.9	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.7	4.9	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.6	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.7	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.6	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

はじめに、ユーザー評価にご協力をいただいた皆様にお礼を申し上げます。引き続き、苦情受付窓口があることをわかりやすく丁寧に対応していきます。ご利用者の気持ちに寄り添い、ご家族のご心配等を伺い、安心してご自宅で生活ができるよう支援します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	14.2	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.3	6
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.4	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		6.4	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		2.4	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	10.0	4
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.5	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.8	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	10.6	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.0	11
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.6	10
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	9.4	5
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	18.2	1
15 事業所が近いこと。		2.1	13

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
(居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370800183	ゆうらいふ瑞穂居宅介護支援事業所

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	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.4	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.7	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.4	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	4.2	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.9	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.8	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.9	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.6	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.3	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	4.6	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.6	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.3	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.8	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	16.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者様の8割の意見を反映できたことを喜んでいますが、また事業者と利用者様の意識がほぼ一致していたと確信しています。とくに利用者様がケアマネジャーに対して安心感信頼感を大切に思ってみえることがわかります。当社のケアマネジャーが応えることができ喜んでいますが、ただ、2割3割の利用者様が費用に負担を感じてみえます。サービスの利用も躊躇されています。今後の課題として残っていることは利用者様、ご家族の負担感を軽減して安心してサービスを使っていただくことだと思います。短絡的に施設入所を考えるのではなく、在宅生活を維持することがご本人やご家族にとって大切なことを相談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 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	13.6	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.1	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		4.9	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	12.6	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		5.1	7
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	10.3	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.3	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.8	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	5	11.5	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.1	7
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		5.4	6
13 急なサービス変更に対応してくれること。		3.8	10
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	15.9	1
15 事業所が近いこと。		2.6	13

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370800118	名古屋市総合リハビリテーションセンター

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、[-]

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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.8	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.9	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.8	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.4	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.8	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.9	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.8	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.9	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	5.0	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.8	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.8	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.8	4.4
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	4.7	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.7	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.9	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	78.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度のユーザー評価は、回収率も上がりユーザー様から多くのご意見・ご感想をいただきありがとうございます。中でも介護保険の対象にならないサービスについての説明について、説明がありましたか？の設問については、今後わかりやすく事業者パンフレットを用いて随時、ご説明させていただきます。また、個人を尊重し希望した生活を目指すケアプランを作成することで、ご利用者に寄り添い支援させて頂けるよう職員の意識の共有を図ってまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		18.7	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		1.8	12
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.8	9
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。	4	10.0	4
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		4.4	7
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		3.1	8
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.3	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.8	12
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2	9.7	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	1.0	14
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		7.9	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	3	11.8	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	21.8	1
15 事業所が近いこと。		2.8	9

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370800084	なごやかハウス岳見

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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.9	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.9	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.8	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.4	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.8	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.9	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.8	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.9	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.9	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.7	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.7	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.7	4.4
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	4.6	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.8	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.9	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	31.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度ユーザー評価にご協力いただきました皆様には厚くお礼申し上げます。結果と致しましては、概ね全体評価よりも高い評価をいただくことができ、職員一同、大変感謝致しております。自由記載欄も温かいコメントを多数いただき、大変励みになりました。「事業者と利用者の意識の差」で、事業所がつけなかった項目が「不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること」と「他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること」でした。お客様からのご要望であると感じ、今後はモニタリングの際にお話を伺うことができるように配慮し、各事業所との連携に一層努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	13.4	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.2	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		3.8	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.8	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		5.1	9
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	3	2.7	12
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	7.8	5
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		1.3	14
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.8	10
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		8.0	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.6	8
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		8.0	3
13 急なサービス変更に対応してくれること。	5	7.5	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	23.3	1
15 事業所が近いこと。		1.6	13

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370800027	名古屋市昭和・瑞徳ケアマネジメントセンター

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、[-]

自社
結果
全体
平均
自社
結果
全体
平均

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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.0	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.6	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	4.3	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	16.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございました。利用者様の評価で低かった「介護保険の対象にならないサービスについて説明がありましたか？」については、インフォーマル資源の情報提供や活用支援が行っていただけるよう事業所内で情報を共有し、利用者様の生活や希望にあった資源の提案、利用支援を行っていきたいと思います。事業所を選ぶうえで大切だと思うことに関しては事業所と利用者の意識の差が大きいと感じました。今回、把握できました利用者様が大切だと思うことを念頭において、事業所内外での研修や自己研鑽をつみ、質の高いケアマネジメントが提供できるよう努力して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	17.4	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.6	7
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		8.7	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.3	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。		7.4	5
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	4	2.1	13
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。		5.4	8
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.6	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	0.5	15
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		4.6	9
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.1	10
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	3	7.2	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		10.0	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	2	18.7	1
15 事業所が近いこと。		3.3	12

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370800019	瑞穂区介護保険事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.8	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	5.0	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.7	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.7	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	4.0	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.1	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.6	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.9	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.3	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.4	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.5	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	13.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の評価により、多くの気づきをいただきました。介護保険の仕組みやサービス等について分かりやすく説明できるよう、またご本人やご家族の体調や環境の変化に合わせた情報の提供ができるように精進してまいります。今後もより質の高いマネジメントを目指し、安心してご依頼していただける事業所として業務に取り組んでまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	2	19.8	2
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		3.5	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		2.9	10
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		0.0	15
5 介護保険など制度をよく知っていること。		9.6	3
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.1	6
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	5.2	7
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		2.9	10
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.0	13
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	8.2	5
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.3	12
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.5	8
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	4	9.6	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	1	22.4	1
15 事業所が近いこと。		1.7	14

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370702553	アミカごきそ介護センター

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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.7	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.1	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.8	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	3.9	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.0	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	5	4.2	4.5	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.5	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	3.2	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	3.8	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.7	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.6	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.1	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.0	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	5	3.9	4.1	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	5	4.0	3.9	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	3.8	4.2
問20 (名古屋市からの設問)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	4.0	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.4	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約書や重要事項説明書、苦情受付窓口の説明等、わかりにくかった方が多かったため、今後はできるだけわかりやすく説明できるようにしたい。また、計画書や利用票の説明もわかりにくいと回答された方がみえたため、毎回訪問時一緒に確認していくようにします。今後もご利用者やご家族からの意見をよく聞き、サービスの改善に努めることで、ご家族などの介護者の負担軽減や、ご本人の生活の質を高めることができるように努力します

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	22.1	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		5.1	8
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		6.1	5
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.3	13
5 介護保険など制度をよく知っていること。		3.5	12
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。	4	5.9	6
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	3	11.5	3
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		4.0	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.8	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		8.3	4
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.8	15
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		4.8	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	2	5.9	6
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	5	14.7	2
15 事業所が近いこと。		1.3	13

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370701704	居宅介護支援事業所オラトリオ

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	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.9	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.1	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.3	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.9	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.7	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	2	4.7	4.0	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	4.5	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.9	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.6	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.3	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	4.6	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	22.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者やご家族様からのお声に対してや介護保険対象外のサービスに対しての説明を行っておりますが、実際には伝わっておらず一方的に説明しただけになっているのではないかと反省させられました。日頃から、話している私達にとっては、いつもの事になりますが、初めて介護をされる方も多くいらっしゃいます。その方それぞれに対しての説明の仕方や言葉の使い方を改めて、お互いで確認し合います。また、嬉しいお言葉を頂戴しています。そのお言葉に対して、ケアマネ全員で維持出来るように日々振り返りながら、日頃に慣れる事なく、ご利用者やご家族様に向き合っております。

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 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。		21.9	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		7.2	4
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。		7.2	4
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		2.1	14
5 介護保険など制度をよく知っていること。	2	3.0	12
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		3.5	10
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	5	5.3	8
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		3.2	11
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.9	9
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	3	6.2	7
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.8	15
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		6.9	6
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	1	9.0	3
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。	4	16.2	2
15 事業所が近いこと。		2.5	13

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370701191	居宅介護支援事業所 いずみ

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、事業者[---]、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などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.7	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.9	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.0	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	5	4.4	4.6	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.3	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	5	4.2	4.5	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	5	3.9	3.7	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	5	4.4	4.0	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	5	4.7	4.3	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	5	4.4	4.1	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	5	4.5	3.5	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	3.6	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	5	4.0	4.2	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.0	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.0	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	3.6	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	3.8	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	5	4.3	5.0	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	23	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	47.8%	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。

今後も、その人にあった支援でその人の自立に向きたいです。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
1	28.7	1
2	0.0	12
	9.3	3
	0.0	12
	5.3	9
	0.0	12
3	6.0	6
	0.0	12
	4.7	10
	6.0	6
4	8.7	4
5	7.3	5
	6.0	6
	14.7	2
	3.3	11

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370701001	マイプラン・ケアマネジメントセンター

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.4	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.9	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.3	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	3.9	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	4	3.9	3.9	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.7	5.0	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.6	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.7	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.4	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.6	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	4	4.3	5.0	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	66.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

個人情報保護や苦情窓口について、書面を用いて説明を行っているが、具体例などを用いてわかりやすく伝えるよう工夫をします。介護保険で利用できないサービスについて、ご要望のあった際に適宜説明をさせていただいているが、全体的に説明ができるよう資料などの作成を検討します。

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。

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

事業者	利用者%	利用者順位
1	24.6	1
	0.0	15
	7.4	6
	3.2	11
5	7.0	7
	8.1	5
	5.3	8
	4.2	9
	1.4	12
3	9.5	4
	1.1	13
	3.9	10
4	11.9	2
2	11.9	2
	0.7	14

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 (居宅介護支援サービス)

事業者番号	事業者名
2370700607	ふくざわ介護サービス

事業者自己評価		ユーザー(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、[-]

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などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.5	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問5 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.3
問6 ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7 サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？	4	4.2	4.2	4.5
問8 介護保険の対象にならないサービス(※)について、説明がありましたか？	3	3.9	3.6	3.9
問9 ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書(1)・(2)・週間サービス計画書(※)、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問10 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？	4	4.7	4.8	4.7
問11 サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと(サービス担当者会議(※))では、意見を聞いていただけましたか？	4	4.4	4.2	4.4
問12 ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？	3	4.3	4.6	4.6
問13 ご本人やご家族が利用しているサービス(訪問介護、デイサービスなど)について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？	4	4.5	4.5	4.6
問14 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.7	4.7
問15 ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれていますか？	3	4.0	4.3	4.5
問16 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？	4	3.9	4.5	4.4
問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.3	4.4
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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.5	4.4
問21 ケアマネジャーは、ご本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれましたか？	3	4.3	4.6	4.5
問22 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合の説明はできていますか。	5	4.5		

問23 指定されている前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明はできていますか。

5	4.5
---	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	13.3%	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	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

いつもユーザー評価にご協力頂き感謝申し上げます。他の項目より点数の低かった介護保険の対象にならないサービスについての説明をご利用者様、ご家族様にわかりやすい説明をしていきます。また、サービス内容・種類・費用がご本人ご家族にとって適切な内容なのか？サービス担当者会議で意見を聞いているか？についても、事業所の研修で再確認していきます。ご利用者様、ご家族様の信頼を得られるようスタッフ一同精進して参ります。今後とも何卒よろしくお願ひ申し上げます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 個人を尊重し、希望した生活を目指すケアプランを作成してくれること。	1	19.0	1
2 認知症の方に対応したケアプランを作成してくれること。		0.0	14
3 様々な病気やけがの方に対応した適切なケアプランを作成してくれること。	3	5.3	7
4 看取りのケアプランを作成してくれること。		1.5	12
5 介護保険など制度をよく知っていること。	5	5.3	7
6 暮らしに必要な様々な地域のサービスを知っていること。		6.8	5
7 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせしてくれること。	4	6.5	6
8 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。		0.8	13
9 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.3	11
10 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。		17.1	3
11 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	3.8	9
12 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。		3.8	9
13 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。		8.7	4
14 ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。		19.0	1
15 事業所が近いこと。		0.0	14