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
（生活支援型訪問サービス）

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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

問	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	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？	4	4.3	4.1	4.0
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	3.9	3.5
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.3	4.0	3.9
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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	4.2	4.5	4.3
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.1	4.3
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方（ご家族等）に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為（褥瘡の手当て、マッサージ等）等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	4	4.2	4.3	4.2
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.4
問8	事故（物を壊した、けがをさせた等）が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	3	4.3	0.0	4.3
問9	スタッフは、約束の時間（変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間）を守ることができていますか？	4	4.1	4.6	4.6
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.6	4.6
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.0	4.7	4.5
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	3.9	4.2	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	3	3.9	4.4	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.1	4.7	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.6	4.6	4.2
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	3.7	4.1	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	3	3.9	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	3.9	4.3	4.2
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方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	3.9	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	4.1	4.4	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

利用者のみなさんからは、事業所評価よりも概ねできている評価をいただきました。引き続き、利用者のみなさんとのコミュニケーションを大切にしながら、利用者がサービスを提供する上で重要と思われている「個人情報の扱い」に気をつけ、「利用者に安心感や信頼感」をもっていただけるようにすすめていきます。サービス提供責任者を中心に利用者のご要望やご希望をお伺いしながら、自立支援の考えに則り、サービスを提供することにより、利用者の生活が向上するように考えていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	サービスを受ける事によって生活が向上すること。		20.0	1
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
3	口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	11
4	事業所の知名度が高いこと。		0.0	11
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	1	3.7	10
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		10.4	4
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	12.6	2
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.7	8
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
10	利用料金が適正なこと。		10.4	4
11	サービス内容が充実していること。		5.9	9
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	9.6	6
13	スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	8.9	7
14	スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	11.9	3

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A1401083	訪問介護事業所笑みの運び

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	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？	4	4.3	4.3	4.0
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.6	3.5
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.3	4.3	3.9
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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	4.2	4.6	4.3
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.3
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方（ご家族等）に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為（褥瘡の手当て、マッサージ等）等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	4	4.2	4.6	4.2
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.1	4.4	4.4
問8	事故（物を壊した、けがをさせた等）が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	3	4.3	5.0	4.3
問9	スタッフは、約束の時間（変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間）を守ることができていますか？	3	4.1	4.6	4.6
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	3	4.2	4.6	4.6
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.5	4.5
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.2	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	3.9	4.4	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.4	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	2	3.6	4.0	4.2
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	2	3.7	4.1	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	3	3.9	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	3.9	4.1	4.2
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方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	3.9	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	4.1	4.5	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	27	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	81.8%	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	81.5%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

国保連や市役所の役割の説明にもっと時間を費やすようにします。利用者さまの理解しやすい例えを用いて丁寧に説明していくよう心掛けていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	サービスを受ける事によって生活が向上すること。	5	23.9	1
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.6	13
3	口こみで評判が良いと言われていること。	4	2.1	12
4	事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.9	10
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.9	10
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.6	6
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	4.9	7
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.3	9
10	利用料金が適正なこと。		12.8	4
11	サービス内容が充実していること。		4.5	8
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		7.4	5
13	スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	13.2	3
14	スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.0	2

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A1400549	株式会社福祉の里　名古屋鳴海営業所

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	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？	4	4.3	4.2	4.0
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.1	3.5
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.3	4.2	3.9
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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	4.2	4.6	4.3
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.3	4.3
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方（ご家族等）に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為（褥瘡の手当て、マッサージ等）等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	5	4.2	4.6	4.2
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	4.7	4.4
問8	事故（物を壊した、けがをさせた等）が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.3	5.0	4.3
問9	スタッフは、約束の時間（変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間）を守ることができていますか？	5	4.1	4.3	4.6
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	4.6	4.6
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.0	4.6	4.5
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	3.9	4.3	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	3.9	4.2	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.1	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.6	3.9	4.2
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	3.7	4.1	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	3.9	4.1	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.9	4.2	4.2
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方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	3.9	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？	5	4.1	4.2	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

今回も貴重なご意見を賜り誠にありがとうございました。全体的に改善が必要だと感じておりますが、特に「できていない」とご指摘いただいた項目については研修等でしっかりと話し合い改善してまいります。コロナ禍で不安に思われる中、お客様にとって気軽に相談出来たり、安心してサービスを受けて頂く事が出来るよう努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	16.8	2
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
3	口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	11
4	事業所の知名度が高いこと。		0.0	11
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	11
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.3	8
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	4.2	9
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		11.6	4
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.2	10
10	利用料金が適正なこと。		7.4	6
11	サービス内容が充実していること。		7.4	6
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	17.9	1
13	スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	14.7	3
14	スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	11.6	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
（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A1400226	訪問介護事業所　幸の運び

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	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？	3	4.3	4.0	4.0
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.2	3.5
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.3	3.6	3.9
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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	4.2	4.6	4.3
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.3
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方（ご家族等）に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為（褥瘡の手当て、マッサージ等）等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	4	4.2	4.4	4.2
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.4
問8	事故（物を壊した、けがをさせた等）が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.3	5.0	4.3
問9	スタッフは、約束の時間（変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間）を守ることができていますか？	4	4.1	4.6	4.6
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.4	4.6
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.6	4.5
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.2	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	3.9	4.4	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.6	4.0	4.2
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.7	4.1	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	3.9	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	3.9	4.1	4.2
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方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	3.9	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	4.1	4.0	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	40	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	67.5%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者様評価でも事業所評価でも評価が低めの契約時の説明、苦情受付窓口や個人情報の取扱いについてのご案内をもっとわかりやすく丁寧にお伝えします。自由記載欄で有難いご意見も多数頂きましたので今後も信頼を裏切ることなく寄り添う心のある支援に努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	20.5	1
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	14
3	口こみで評判が良いと言われていること。		1.3	13
4	事業所の知名度が高いこと。		1.6	11
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.7	4
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5	5.4	10
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.7	6
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.7	4
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.6	11
10	利用料金が適正なこと。		6.4	7
11	サービス内容が充実していること。	4	6.4	7
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		6.1	9
13	スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	11.5	3
14	スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.0	2

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（生活支援型訪問サービス）

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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	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	4.3	4.9	4.0
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.4	3.5
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.3	4.5	3.9
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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	4.2	4.0	4.3
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.6	4.3
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方（ご家族等）に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為（褥瘡の手当て、マッサージ等）等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	5	4.2	4.5	4.2
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	4.7	4.4
問8	事故（物を壊した、けがをさせた等）が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.3	0.0	4.3
問9	スタッフは、約束の時間（変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間）を守ることができていますか？	5	4.1	4.7	4.6
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	4.5	4.6
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.0	4.6	4.5
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	3.9	4.6	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	5	3.9	4.6	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.6	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.6	4.5	4.2
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	3.7	4.5	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	3.9	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	3.9	4.5	4.2
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方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	3.9	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？	5	4.1	4.6	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	項目	事業者	利用者%	利用者順位
1	サービスを受ける事によって生活が向上すること。	4	24.0	1
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.1	11
3	口こみで評判が良いと言われていること。		1.1	11
4	事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.4	10
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		13.1	3
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1	14.4	2
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.6	7
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.5	13
10	利用料金が適正なこと。		2.9	9
11	サービス内容が充実していること。		7.7	6
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	3.5	8
13	スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	10.7	5
14	スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	13.1	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
（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A1200097	訪問介護センター桃太郎

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	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？	4	4.3	3.6	4.0
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.1	3.5
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.3	3.0	3.9
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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	4.2	4.4	4.3
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.2	4.3
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方（ご家族等）に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為（褥瘡の手当て、マッサージ等）等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	5	4.2	3.4	4.2
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.1	4.4
問8	事故（物を壊した、けがをさせた等）が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.3	4.2	4.3
問9	スタッフは、約束の時間（変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間）を守ることができていますか？	4	4.1	4.4	4.6
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.1	4.6
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.1	4.5
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	3.8	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	3.9	3.6	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.0	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.6	3.5	4.2
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.7	3.6	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	3.9	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	3.9	3.6	4.2
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方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	3.9	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	4.1	3.7	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	サービスを受ける事によって生活が向上すること。		20.0	1
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	10
3	口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	10
4	事業所の知名度が高いこと。		0.0	10
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	10
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	4	4.0	8
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	6.7	7
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		2.7	9
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	10
10	利用料金が適正なこと。		12.0	5
11	サービス内容が充実していること。	3	13.3	4
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		16.0	3
13	スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	1	8.0	6
14	スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	17.3	2

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A1200089	福祉の幸鶴里訪問介護事業所

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	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	4.3	4.0	4.0
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	1	4.1	2.0	3.5
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.3	3.4	3.9
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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	4.2	3.7	4.3
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.0	4.3
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方（ご家族等）に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為（褥瘡の手当て、マッサージ等）等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	2	4.2	4.0	4.2
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	4.1	4.4
問8	事故（物を壊した、けがをさせた等）が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.3	3.5	4.3
問9	スタッフは、約束の時間（変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間）を守ることができていますか？	4	4.1	4.3	4.6
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	4.4	4.6
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.7	4.5
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.5	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	3.9	4.3	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.5	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.6	3.3	4.2
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.7	4.0	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	3.9	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	3.9	3.7	4.2
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方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	3.9	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	4.1	4.0	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	26.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ヘルパーの活動には概ねご満足頂けている結果で良かったと思うとともに、低評価は事業所の説明や対応が多かったので恥ずかしい限りです。やるべき業務が多過ぎてこなしきれていませんでした。来年はこのような結果にならないようにしたいです。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	サービスを受ける事によって生活が向上すること。		7.8	5
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.3	11
3	口こみで評判が良いと言われていること。	3	1.1	12
4	事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	13
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.6	7
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		8.9	4
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	7.8	5
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.6	7
10	利用料金が適正なこと。		11.1	3
11	サービス内容が充実していること。		4.4	9
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	4.4	9
13	スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	21.1	1
14	スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.9	2

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A1100255	愛らんど

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	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	4.3	4.8	4.0
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.6	3.5
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.3	4.9	3.9
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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	4.2	5.0	4.3
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.2	5.0	4.3
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方（ご家族等）に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為（褥瘡の手当て、マッサージ等）等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	4	4.2	4.8	4.2
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	4.8	4.4
問8	事故（物を壊した、けがをさせた等）が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.3	0.0	4.3
問9	スタッフは、約束の時間（変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間）を守ることができていますか？	5	4.1	5.0	4.6
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	5.0	4.6
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	5.0	4.5
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.9	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	3.9	5.0	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	5.0	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.6	4.9	4.2
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.7	4.8	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	3.9	4.9	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.4	4.2
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方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	3.9	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？	5	4.1	4.7	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	26.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

回収率について、配布後に職員のコロナ対策により確認の電話をする時間が取れず減ってしまいました。質問8について、事故案件がなかったので非該当となりました。1から5位まで順位について、毎年少しずつ順位が違いますので、これまでの順位も参考にしつつ、今回の順位を参考にしていきます。自由質問について、うれしいご意見ありがとうございます。職員にも伝えさらなるサービス向上に尽力していきます。25から30分の件は他事業所からの変更で解決したと伺っており、前事業所にはお伝えしてないと伺っております。45分サービスですが伝票記入で5分ほどいただきますので40分程になる点は今後契約時に忘れずお伝えします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	24.2	1
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
3	口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	11
4	事業所の知名度が高いこと。		0.0	11
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.2	9
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		1.7	10
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		17.5	2
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	5.8	8
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
10	利用料金が適正なこと。		7.5	5
11	サービス内容が充実していること。	3	7.5	5
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	6.7	7
13	スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		9.2	4
14	スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	15.8	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

（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A1100065	ケアプラザゆみや

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	4.7	4.0
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.0	3.5
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.3	3.7	3.9
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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	4.2	2.5	4.3
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	3	4.2	4.4	4.3
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方（ご家族等）に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為（褥瘡の手当て、マッサージ等）等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	3	4.2	4.5	4.2
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.1	4.2	4.4
問8	事故（物を壊した、けがをさせた等）が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	3	4.3	0.0	4.3
問9	スタッフは、約束の時間（変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間）を守ることができていますか？	3	4.1	4.0	4.6
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	3	4.2	5.0	4.6
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.0	4.8	4.5
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	3.9	4.4	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	3	3.9	4.3	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.1	4.4	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.6	4.3	4.2
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	3.7	4.7	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	3.9	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	3.9	3.7	4.2
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方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	3.9	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	4.1	4.3	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	18	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	33.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者様からの貴重なご意見を真摯に受け止め、寄り添いながら困りごとの支援を引き続き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	サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	13.8	3
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	9
3	口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	9
4	事業所の知名度が高いこと。		0.0	9
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.4	8
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.9	6
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	10.3	5
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		0.0	9
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	9
10	利用料金が適正なこと。		6.9	6
11	サービス内容が充実していること。		0.0	9
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	17.2	2
13	スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	13.8	3
14	スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	27.6	1

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A1000836	ヘルパーセンターなでしこ

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	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？	4	4.3	4.0	4.0
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.0	3.5
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.3	3.9	3.9
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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	4.2	4.5	4.3
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	3	4.2	4.5	4.3
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方（ご家族等）に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為（褥瘡の手当て、マッサージ等）等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	4	4.2	4.8	4.2
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.4
問8	事故（物を壊した、けがをさせた等）が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.3	1.0	4.3
問9	スタッフは、約束の時間（変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間）を守ることができていますか？	3	4.1	5.0	4.6
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.9	4.6
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.6	4.5
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.5	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	3.9	4.5	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.6	4.0	4.2
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	3.7	4.4	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	3.9	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	3.9	4.3	4.2
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方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	3.9	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	4.1	4.2	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	35.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約書や重要事項説明書の説明に関して、分かりやすかったかの項目について、評価が低い結果でしたので なるべく分かりやすい言葉で、時間をかけて説明を行っていきたいと思います。また、苦情相談窓口の説明についても評価が低かったので、文面を一緒に確認しながら説明を行っていきます。また事故発生時の対応についてもう一度マニュアルを見直し、早急に対応してご利用者様に安心してサービスを利用していただけるようサービスの向上に努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	サービスを受ける事によって生活が向上すること。		20.2	1
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	10
3	口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	10
4	事業所の知名度が高いこと。		0.0	10
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3	5.8	9
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5	0.0	10
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	15.4	2
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.7	8
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	10
10	利用料金が適正なこと。		8.7	6
11	サービス内容が充実していること。		7.7	7
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.6	4
13	スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	10.6	4
14	スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.4	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
（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A1000547	みなと医療生活協同組合　ヘルパーステーションいなほ

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	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？	4	4.3	-	4.0
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	-	3.5
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.3	-	3.9
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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	4.2	-	4.3
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.2	-	4.3
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方（ご家族等）に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為（褥瘡の手当て、マッサージ等）等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	4	4.2	-	4.2
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	-	4.4
問8	事故（物を壊した、けがをさせた等）が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.3	-	4.3
問9	スタッフは、約束の時間（変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間）を守ることができていますか？	4	4.1	-	4.6
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	-	4.6
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	-	4.5
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	-	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	3.9	-	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	-	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.6	-	4.2
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.7	-	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	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	3.9	-	4.2
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方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	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	4.1	-	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	5	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	サービスを受ける事によって生活が向上すること。		13.3	3
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
3	口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	11
4	事業所の知名度が高いこと。		11.1	4
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	11
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.7	7
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.7	7
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	4.4	9
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	4	11.1	4
10	利用料金が適正なこと。		0.0	11
11	サービス内容が充実していること。		15.6	2
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	4.4	9
13	スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	1	8.9	6
14	スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	17.8	1

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A1000497	ミサキ訪問介護センター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	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	4.3	－	4.0
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	－	3.5
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、"同意なし"に他人へ話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	4.3	－	3.9
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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	4.2	－	4.3
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.2	－	4.3
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方（ご家族等）に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為（褥瘡の手当て、マッサージ等）等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	5	4.2	－	4.2
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	1	4.1	－	4.4
問8	事故（物を壊した、けがをさせた等）が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.3	－	4.3
問9	スタッフは、約束の時間（変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間）を守ることができていますか？	5	4.1	－	4.6
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	－	4.6
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	1	4.0	－	4.5
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	1	3.9	－	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	2	3.9	－	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	2	4.1	－	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	1	3.6	－	4.2
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	1	3.7	－	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	1	3.9	－	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	2	3.9	－	4.2
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方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	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？	5	4.1	－	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	サービスを受ける事によって生活が向上すること。	5	4.5	9
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3	口こみで評判が良いと言われていること。		5.7	7
4	事業所の知名度が高いこと。		3.4	10
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	3.4	10
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.7	7
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1	8.0	6
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		11.4	4
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
10	利用料金が適正なこと。	2	12.5	3
11	サービス内容が充実していること。		3.4	10
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.1	5
13	スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		18.2	1
14	スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	14.8	2

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A1000430	オリーブの森　訪問介護

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	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？	4	4.3	3.2	4.0
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.3	3.5
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.3	2.8	3.9
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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	4.2	3.3	4.3
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.2	3.1	4.3
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方（ご家族等）に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為（褥瘡の手当て、マッサージ等）等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	4	4.2	4.0	4.2
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.1	3.3	4.4
問8	事故（物を壊した、けがをさせた等）が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.3	0.0	4.3
問9	スタッフは、約束の時間（変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間）を守ることができていますか？	3	4.1	3.3	4.6
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	3	4.2	3.4	4.6
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.0	4.0	4.5
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.0	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	3	3.9	4.0	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.1	3.6	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.6	2.5	4.2
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	3.7	2.9	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	3	3.9	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？	3	3.9	3.3	4.2
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方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	3.9	3.1	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	4.1	3.3	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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、再度スタッフ一同ご利用者様に寄り添ったケアがいかに大切かを再認識しました。なるべく早い段階でコミュニケーションを取れるようにして安心安全な在宅生活を継続できるよう支援していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	16.7	2
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.7	11
3	口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	12
4	事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	12.5	3
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	12
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.3	10
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	6.7	7
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.0	8
10	利用料金が適正なこと。		8.3	6
11	サービス内容が充実していること。		10.8	5
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	5.0	8
13	スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		12.5	3
14	スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	17.5	1

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A1000091	ヘルパースペース導夢

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	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？	4	4.3	3.9	4.0
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.0	3.5
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.3	3.4	3.9
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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	4.2	5.0	4.3
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.3
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方（ご家族等）に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為（褥瘡の手当て、マッサージ等）等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	4	4.2	4.5	4.2
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.4
問8	事故（物を壊した、けがをさせた等）が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.3	3.0	4.3
問9	スタッフは、約束の時間（変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間）を守ることができていますか？	4	4.1	4.6	4.6
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.5	4.6
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.3	4.5
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	3.9	4.6	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	3.9	4.6	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.7	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.6	4.5	4.2
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.7	4.6	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	3.9	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	3.9	4.5	4.2
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方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	3.9	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	4.1	4.5	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約時の説明については書類も多く、わかりづらい部分があるかもしれません。もっとわかりやすく簡単な言葉でお伝えできるように致します。またサービス以外でも必要に応じ訪問し、いろいろな意見をお聞きしたり、身体状況の把握ができるような体制づくりに努めてまいります。今後も、外部研修等を通し、知識や技術・質の向上を目指し、よりよいサービス提供ができるようスタッフ一同励みたいと思います。何か気になることがございましたら、お気軽にお声掛け頂けると幸いです。お忙しい中、評価事業へご協力頂きましてありがとうございました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	25.3	1
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3	口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	12
4	事業所の知名度が高いこと。		0.7	11
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3	2.7	10
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.2	6
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	6.2	6
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		8.9	4
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
10	利用料金が適正なこと。		6.2	6
11	サービス内容が充実していること。		4.8	9
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.9	4
13	スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	15.1	2
14	スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.1	2

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
（生活支援型訪問サービス）

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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

問	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	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	4.3	4.4	4.0
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.2	3.5
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.3	4.8	3.9
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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	4.2	4.5	4.3
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.9	4.3
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方（ご家族等）に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為（褥瘡の手当て、マッサージ等）等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	4	4.2	4.0	4.2
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	4.6	4.4
問8	事故（物を壊した、けがをさせた等）が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.3	4.0	4.3
問9	スタッフは、約束の時間（変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間）を守ることができていますか？	4	4.1	5.0	4.6
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	4.5	4.6
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.0	5.0	4.5
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	3.9	4.6	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	3.9	4.8	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.9	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.6	4.8	4.2
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.7	4.6	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	3.9	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	3.9	4.6	4.2
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方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	3.9	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？	5	4.1	4.8	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約書や重要事項説明書　苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会）についての説明が、印象に残らず、これからは分かりやすく説明できるように努力していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	サービスを受ける事によって生活が向上すること。		9.5	3
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3	口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	12
4	事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	8.6	5
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		1.0	10
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.8	8
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	7.6	6
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.9	9
10	利用料金が適正なこと。		1.0	10
11	サービス内容が充実していること。		9.5	3
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	7.6	6
13	スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	18.1	2
14	スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	30.5	1

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A0900200	ハッピー道子介護サービス

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	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	4.3	4.3	4.0
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.2	3.5
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.3	4.7	3.9
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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	4.2	5.0	4.3
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.6	4.3
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方（ご家族等）に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為（褥瘡の手当て、マッサージ等）等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	5	4.2	4.3	4.2
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	4.7	4.4
問8	事故（物を壊した、けがをさせた等）が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.3	0.0	4.3
問9	スタッフは、約束の時間（変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間）を守ることができていますか？	4	4.1	5.0	4.6
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	4.7	4.6
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.0	4.7	4.5
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	3.9	4.7	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	5	3.9	4.7	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.7	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.6	4.6	4.2
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	3.7	4.4	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	3.9	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	3.9	4.5	4.2
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方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	3.9	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	4.1	4.6	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	58.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

研修、社内教育を通してヘルパーの専門知識や接遇マナーを確認し、利用者様の生活が向上するよう努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	17.2	2
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
3	口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	11
4	事業所の知名度が高いこと。		0.0	11
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		10.3	5
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	11
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1	19.5	1
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		13.8	4
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.4	8
10	利用料金が適正なこと。		3.4	8
11	サービス内容が充実していること。		6.9	6
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	2.3	10
13	スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	6.9	6
14	スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	16.1	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

（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A0900143	みなと医療生活協同組合　ヘルパーステーションひだまり

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	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？	4	4.3	-	4.0
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	-	3.5
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.3	-	3.9
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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	4.2	-	4.3
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.2	-	4.3
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方（ご家族等）に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為（褥瘡の手当て、マッサージ等）等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	4	4.2	-	4.2
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	-	4.4
問8	事故（物を壊した、けがをさせた等）が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.3	-	4.3
問9	スタッフは、約束の時間（変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間）を守ることができていますか？	4	4.1	-	4.6
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	-	4.6
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	-	4.5
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	-	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	3.9	-	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	-	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.6	-	4.2
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.7	-	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	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	3.9	-	4.2
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方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	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	4.1	-	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	サービスを受ける事によって生活が向上すること。		23.3	1
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	9
3	口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	9
4	事業所の知名度が高いこと。		0.0	9
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		13.3	3
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		10.0	5
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		10.0	5
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	10.0	5
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	5	3.3	8
10	利用料金が適正なこと。		13.3	3
11	サービス内容が充実していること。		0.0	9
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	0.0	9
13	スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	0.0	9
14	スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.7	2

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A0800228	おたすけ家族

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

問	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	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	4.3	4.3	4.0
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	3.0	3.5
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.3	4.7	3.9
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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	4.2	4.0	4.3
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.5	4.3
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方（ご家族等）に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為（褥瘡の手当て、マッサージ等）等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	5	4.2	5.0	4.2
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	4.3	4.4
問8	事故（物を壊した、けがをさせた等）が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.3	4.0	4.3
問9	スタッフは、約束の時間（変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間）を守ることができていますか？	4	4.1	4.8	4.6
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	5.0	4.6
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.8	4.5
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	5.0	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	3.9	4.8	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.8	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.6	4.0	4.2
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	3.7	4.5	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	3.9	4.8	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.5	4.2
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方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	3.9	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？	5	4.1	4.8	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	5	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	4	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

・自己評価ユーザー評価の結果を確認し、利用者様との評価の違いを改めて感じることができました。利用者様が求めていることを理解したうえで、介護の目的である自立した日常生活を送っていただけるようにサポートすることを意識していく必要があります。そのために事業所内で話し合う機会を作り事業所としての共通理解を図っていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	28.8	1
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	9
3	口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	9
4	事業所の知名度が高いこと。		0.0	9
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	0.0	9
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	9
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	5.1	6
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		11.9	4
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	9
10	利用料金が適正なこと。		5.1	6
11	サービス内容が充実していること。		13.6	3
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	3.4	8
13	スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		11.9	4
14	スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.3	2

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
（生活支援型訪問サービス）

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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	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？	4	4.3	3.5	4.0
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.2	3.5
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.3	3.7	3.9
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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	4.2	4.4	4.3
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.3
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方（ご家族等）に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為（褥瘡の手当て、マッサージ等）等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	4	4.2	3.7	4.2
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	3.8	4.4
問8	事故（物を壊した、けがをさせた等）が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.3	3.0	4.3
問9	スタッフは、約束の時間（変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間）を守ることができていますか？	4	4.1	4.3	4.6
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	4.5	4.6
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.2	4.5
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	3.8	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	3.9	4.0	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.2	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.6	4.3	4.2
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.7	4.0	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	3.9	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	3.9	3.8	4.2
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方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	3.9	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	4.1	4.3	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	111.1%	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	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

毎年、参加させて頂いております。前回の評価と比較し上がっているところ、逆に下がってしまったところもみられました。今回の評価の良かったところを維持できるようにこれからも務めていきます。今後ともよろしくお願いいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	33.8	1
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	8
3	口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	8
4	事業所の知名度が高いこと。		0.0	8
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	0.0	8
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	8
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	6.8	5
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.8	5
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	8
10	利用料金が適正なこと。		0.0	8
11	サービス内容が充実していること。	3	24.3	2
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.5	4
13	スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		1.4	7
14	スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.6	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

（生活支援型訪問サービス）

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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.5	4.0
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	3.0	3.5
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.3	3.3	3.9
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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	4.2	4.2	4.3
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.1	4.3
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方（ご家族等）に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為（褥瘡の手当て、マッサージ等）等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	5	4.2	4.0	4.2
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	4.2	4.4
問8	事故（物を壊した、けがをさせた等）が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.3	4.2	4.3
問9	スタッフは、約束の時間（変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間）を守ることができていますか？	5	4.1	4.8	4.6
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.5	4.6
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.0	4.4	4.5
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.0	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	3.9	4.0	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.2	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.6	4.0	4.2
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	3.7	3.9	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	3.9	4.1	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.9	4.0	4.2
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方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	3.9	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	4.1	4.0	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	128	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	81.5%	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	81	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提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。

スタッフの言葉遣いや態度、時間を守る、報告書の正確さ、などで良い評価を頂きありがとうございました。今後も、利用者様との信頼関係を築きながら、生活が少しでも維持・改善できるよう、自立支援の考え方に基づいたサービスを目指します。契約書や重要事項説明書、個人情報の取り扱い、苦情受付窓口などに関しては、分かりやすい説明を心がけておりますが、よりきめ細やか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	サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	21.4	1
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.9	13
3	口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	14
4	事業所の知名度が高いこと。		1.4	12
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	4.5	9
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.4	7
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	7.3	6
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		3.9	10
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.2	11
10	利用料金が適正なこと。		8.7	4
11	サービス内容が充実していること。		6.0	8
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	11.6	3
13	スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		8.4	5
14	スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	16.3	2

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A0600305	株式会社福祉の里名古屋中営業所

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	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	4.3	4.0	4.0
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	3.4	3.5
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.3	4.0	3.9
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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	4.2	4.2	4.3
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.2	4.3
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方（ご家族等）に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為（褥瘡の手当て、マッサージ等）等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	5	4.2	4.1	4.2
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	3.8	4.4
問8	事故（物を壊した、けがをさせた等）が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.3	4.0	4.3
問9	スタッフは、約束の時間（変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間）を守ることができていますか？	5	4.1	4.6	4.6
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	4.7	4.6
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.0	4.6	4.5
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	3.9	4.4	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	5	3.9	4.4	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.4	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.6	4.4	4.2
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	3.7	4.1	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	3.9	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	3.9	4.3	4.2
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方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	3.9	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？	5	4.1	4.2	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

今回も貴重なご意見を賜りありがとうございました。コメント等からは労いのお言葉を頂き大変励みになりますが、まだまだ改善点が多くありますので、今回の結果をもとにミーティング等で話し合い改善してまいります。今後もケアマネージャーや他のサービス事業所との連携を密に行い、お客様がその人らしい日常生活を送れるよう、サービスを提供してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	27.8	1
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.3	10
3	口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	12
4	事業所の知名度が高いこと。		1.1	11
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.4	8
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	12
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	13.3	2
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.4	8
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
10	利用料金が適正なこと。		6.7	5
11	サービス内容が充実していること。		12.2	4
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	6.7	5
13	スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	6.7	5
14	スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	13.3	2

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A0600164	菜の花指定訪問介護事業所

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	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	4.3	4.1	4.0
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	3.5	3.5
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.3	4.1	3.9
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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	4.2	3.8	4.3
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.3
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方（ご家族等）に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為（褥瘡の手当て、マッサージ等）等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	5	4.2	4.5	4.2
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.4
問8	事故（物を壊した、けがをさせた等）が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.3	5.0	4.3
問9	スタッフは、約束の時間（変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間）を守ることができていますか？	5	4.1	4.8	4.6
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.8	4.6
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.6	4.5
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	3.9	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	3	3.9	4.3	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.1	4.8	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.6	4.4	4.2
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	3.7	3.8	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	3.9	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	3.9	4.1	4.2
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方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	3.9	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	4.1	4.4	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	21.0	1
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.5	9
3	口こみで評判が良いと言われていること。		1.4	10
4	事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	6.3	7
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		1.4	10
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1	8.4	6
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		9.1	4
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.7	12
10	利用料金が適正なこと。		4.9	8
11	サービス内容が充実していること。		0.7	12
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	9.1	4
13	スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		14.0	3
14	スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	19.6	2

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A0500307	ビックママ訪問介護サービス大秋

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	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？	4	4.3	3.8	4.0
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.0	3.5
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.3	4.0	3.9
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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	4.2	4.0	4.3
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.0	4.3
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方（ご家族等）に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為（褥瘡の手当て、マッサージ等）等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	4	4.2	3.9	4.2
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.2	4.4
問8	事故（物を壊した、けがをさせた等）が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.3	4.0	4.3
問9	スタッフは、約束の時間（変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間）を守ることができていますか？	4	4.1	4.3	4.6
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.5	4.6
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.0	4.4	4.5
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.0	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	3.9	3.9	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.3	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.6	4.4	4.2
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.7	4.1	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	3.9	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	3.9	4.3	4.2
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方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	3.9	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	4.1	4.0	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

結果を真摯に受け止めさせていただきます。利用者様の尊厳を大切にし寄り添い健康寿命を延ばせるサービスを心がけて行きたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	18.5	2
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
3	口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	11
4	事業所の知名度が高いこと。		3.7	8
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.4	7
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.7	10
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		8.1	5
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		12.6	4
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
10	利用料金が適正なこと。		0.0	11
11	サービス内容が充実していること。	3	6.7	6
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	3.0	9
13	スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	17.8	3
14	スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	24.4	1

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A0500281	丸八訪問介護事業所

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	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	4.3	3.9	4.0
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	3.0	3.5
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.3	3.9	3.9
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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	4.2	4.8	4.3
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.5	4.3
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方（ご家族等）に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為（褥瘡の手当て、マッサージ等）等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	5	4.2	4.2	4.2
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	4.7	4.4
問8	事故（物を壊した、けがをさせた等）が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.3	4.0	4.3
問9	スタッフは、約束の時間（変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間）を守ることができていますか？	4	4.1	4.7	4.6
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	4.8	4.6
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.0	4.8	4.5
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	3.9	4.7	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	5	3.9	4.6	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.9	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.6	4.0	4.2
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	3.7	4.4	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	3.9	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	3.9	4.2	4.2
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方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	3.9	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	4.1	4.6	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

生活支援型サービスについては、利用者との関わりはなく、買い物、掃除、洗濯等、手助けしてもらう事によって、生活の質を上げていくという観点から始まったサービスが今では、料金が安いサービスであり、何でもやってもらえる便利屋さんではなく今後、家事の仕方(身体に負担のかからない)方法を利用者に伝え、一つでも出来る事を増やし、やがてはご自身で出来るようになり、サービスを最小限に提供るといった取り組みも大事だと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	22.8	1
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3	口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	12
4	事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.0	10
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		1.3	11
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		10.7	4
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	4.7	7
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.7	7
10	利用料金が適正なこと。		8.1	5
11	サービス内容が充実していること。	2	4.7	7
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		5.4	6
13	スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	14.8	3
14	スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	18.8	2

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A0500042	福祉の幸鳥居訪問介護事業所

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	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	4.3	4.0	4.0
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	2	4.1	3.7	3.5
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.3	4.1	3.9
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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	4.2	4.1	4.3
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.1	4.3
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方（ご家族等）に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為（褥瘡の手当て、マッサージ等）等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	2	4.2	4.0	4.2
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	4.2	4.4
問8	事故（物を壊した、けがをさせた等）が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.3	4.0	4.3
問9	スタッフは、約束の時間（変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間）を守ることができていますか？	4	4.1	4.8	4.6
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	4.6	4.6
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.6	4.5
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.0	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	3.9	4.2	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.6	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	2	3.6	4.0	4.2
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	3.7	4.1	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	3.9	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	3.9	4.6	4.2
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方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	3.9	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	4.1	4.5	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

ヘルパーの活動そのものに関しては概ねご満足頂けている結果でした。低評価は管理者とサービス提供責任者の説明や業務が多かったです。多忙を理由にやるべき業務がこなしきれなかったと思っています。来年はこのような結果にならないよう、努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	サービスを受ける事によって生活が向上すること。		19.3	2
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3	口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	12
4	事業所の知名度が高いこと。		3.7	8
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	7.3	7
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		1.8	11
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.7	8
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	11.0	4
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
10	利用料金が適正なこと。		9.2	5
11	サービス内容が充実していること。		2.8	10
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	9.2	5
13	スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	11.9	3
14	スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.2	1

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A0400458	ナカ訪問介護事業所

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	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	4.3	5.0	4.0
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	5.0	3.5
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.3	5.0	3.9
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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	4.2	4.8	4.3
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.3
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方（ご家族等）に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為（褥瘡の手当て、マッサージ等）等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	5	4.2	4.4	4.2
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	4.6	4.4
問8	事故（物を壊した、けがをさせた等）が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.3	4.5	4.3
問9	スタッフは、約束の時間（変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間）を守ることができていますか？	4	4.1	5.0	4.6
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	5.0	4.6
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.0	4.8	4.5
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.6	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	5	3.9	4.6	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.6	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.6	4.6	4.2
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.7	4.7	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	3.9	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	3.9	4.7	4.2
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方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	3.9	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	4.1	4.8	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	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。

定期的にサービス提供責任者が訪問できていないので、訪問させていただく回数を増やし、ご意見を聞き活動に反映できるようにします。 今後もご利用者様に安心・信頼・満足していただける介護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	サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	25.3	1
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3	口こみで評判が良いと言われていること。		5.1	8
4	事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		12.1	3
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.0	11
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	9.1	4
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.0	10
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
10	利用料金が適正なこと。		7.1	5
11	サービス内容が充実していること。		5.1	8
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	7.1	5
13	スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	7.1	5
14	スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	15.2	2

令和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

（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A0400102	やさしい手庄内通訪問介護事業所

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	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？	4	4.3	4.5	4.0
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.5	3.5
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.3	4.5	3.9
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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	4.2	5.0	4.3
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.3
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方（ご家族等）に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為（褥瘡の手当て、マッサージ等）等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	5	4.2	3.8	4.2
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	4.6	4.4
問8	事故（物を壊した、けがをさせた等）が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.3	0.0	4.3
問9	スタッフは、約束の時間（変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間）を守ることができていますか？	5	4.1	4.6	4.6
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	4.8	4.6
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.6	4.5
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.2	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	3.9	4.6	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.6	4.4	4.2
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.7	4.6	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	3.9	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	3.9	4.6	4.2
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方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	3.9	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	4.1	4.2	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

いつもありがとうございます。事業所職員には契約時の説明の強化、ヘルパーへは在宅支援を支えるため引き続き学習の機会を設けていきます。今後もよろしくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	7.0	5
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	10
3	口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	10
4	事業所の知名度が高いこと。		0.0	10
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.4	9
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	10
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		9.9	4
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	0.0	10
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.2	8
10	利用料金が適正なこと。		5.6	6
11	サービス内容が充実していること。	5	5.6	6
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		15.5	3
13	スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	26.8	1
14	スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.9	2

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A0400045	文の家指定訪問介護事業所

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	2	4.3	5.0	4.0
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	2	4.1	4.5	3.5
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	1	4.3	4.5	3.9
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	1	4.2	4.0	4.3
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	1	4.2	4.5	4.3
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方（ご家族等）に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為（褥瘡の手当て、マッサージ等）等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	1	4.2	4.5	4.2
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	1	4.1	4.5	4.4
問8	事故（物を壊した、けがをさせた等）が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	3	4.3	4.0	4.3
問9	スタッフは、約束の時間（変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間）を守ることができていますか？	2	4.1	3.5	4.6
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	1	4.2	5.0	4.6
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	1	4.0	5.0	4.5
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	1	3.9	4.0	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	1	3.9	4.5	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	1	4.1	5.0	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	1	3.6	4.5	4.2
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	1	3.7	3.5	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	1	3.9	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？	1	3.9	4.5	4.2
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	1	3.9	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？	2	4.1	4.5	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	2	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

訪問介護員に向けての研修行い、安全なサービス提供のための適切なアセスメント方法や関係機関との連携方法を学び、スキルを身につけます。

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	サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	3.3	7
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	9
3	口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	9
4	事業所の知名度が高いこと。		0.0	9
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	0.0	9
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	9
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	6.7	5
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		23.3	2
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	9
10	利用料金が適正なこと。		3.3	7
11	サービス内容が充実していること。		10.0	4
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	6.7	5
13	スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		13.3	3
14	スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	33.3	1

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0300914	花花介護センター

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー(利用者)評価 自社結果	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？	3	4.3	3.3	4.0
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.0	3.5
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.3	2.8	3.9
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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	4.2	3.4	4.3
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	3	4.2	3.4	4.3
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	3	4.2	3.2	4.2
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.1	3.2	4.4
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	3	4.3	0.0	4.3
問9	スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	3	4.1	3.4	4.6
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	3	4.2	3.4	4.6
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.0	3.4	4.5
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	3.9	3.2	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	3	3.9	3.2	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.1	3.4	4.5
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.6	3.6	4.2
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	3.7	3.4	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	3	3.9	3.4	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	3.9	3.2	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	3.9	3.2	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？	3	4.1	3.2	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

毎年利用者様ご家族様お忙しい中、アンケートにお応え頂きありがとうございました。契約時の説明には毎回気を付けておりますが、まだまだ不十分であることを再認識し、今後も注意していきたいと思います。その他の回答に関しても満足することなく今後もサービスの質の向上に努めて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	サービスを受ける事によって生活が向上すること。	5	13.3	1
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3	口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	12
4	事業所の知名度が高いこと。		5.3	9
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		12.0	4
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.0	10
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		13.3	1
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	1	1.3	11
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
10	利用料金が適正なこと。		13.3	1
11	サービス内容が充実していること。	4	6.7	8
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.3	6
13	スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	12.0	4
14	スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	9.3	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

（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A0300641	ヘルパーステーションあい

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	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？	4	4.3	4.4	4.0
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.9	3.5
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.3	4.6	3.9
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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	4.2	4.5	4.3
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.9	4.3
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方（ご家族等）に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為（褥瘡の手当て、マッサージ等）等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	4	4.2	4.0	4.2
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.7	4.4
問8	事故（物を壊した、けがをさせた等）が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.3	0.0	4.3
問9	スタッフは、約束の時間（変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間）を守ることができていますか？	4	4.1	4.9	4.6
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.9	4.6
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.9	4.5
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.6	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	3.9	4.8	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.7	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.6	4.2	4.2
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.7	4.6	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	3.9	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	3.9	4.5	4.2
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方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	3.9	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	4.1	4.7	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

契約の時に丁寧にお伝えするようにしているつもりでしたが、苦情受付窓口と、ヘルパーのできる事とできない事の説明が足りなかったようです。担当者会議の際などに、再度お伝えする工夫を行うとともに、訪問中にも問い合わせがあればヘルパーからもお伝えできるようにしてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	サービスを受ける事によって生活が向上すること。		11.1	3
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3	口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	13
4	事業所の知名度が高いこと。		5.6	8
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.3	9
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		1.1	12
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	3.3	9
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	2.2	11
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		8.9	5
10	利用料金が適正なこと。		10.0	4
11	サービス内容が充実していること。		7.8	7
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	18.9	1
13	スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	8.9	5
14	スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.9	1

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A0300575	あやめケアセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	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	4.3	4.3	4.0
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	3.9	3.5
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.3	3.7	3.9
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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	4.2	4.0	4.3
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.0	4.3
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方（ご家族等）に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為（褥瘡の手当て、マッサージ等）等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	5	4.2	4.0	4.2
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	4.6	4.4
問8	事故（物を壊した、けがをさせた等）が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.3	5.0	4.3
問9	スタッフは、約束の時間（変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間）を守ることができていますか？	4	4.1	4.6	4.6
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.3	4.6
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.0	4.5
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	3.9	4.4	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	3.9	4.3	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.6	3.7	4.2
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	3.7	3.8	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	3.9	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	3.9	3.8	4.2
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方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	3.9	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	4.1	4.1	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

自分たちではできているつもりの項目も、今回のアンケート結果で出来ていないとの事評価をいただいた項目がありましたので、今一度自分たちの行動を振り返り改善していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	25.7	1
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		6.8	6
3	口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	13
4	事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.8	6
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.7	9
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	13.5	3
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		8.1	4
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	3	2.7	9
10	利用料金が適正なこと。		6.8	6
11	サービス内容が充実していること。		1.4	12
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	2.7	9
13	スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		8.1	4
14	スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	14.9	2

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A0300468	快適ライフセンター名北

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	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	4.3	4.0	4.0
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.0	3.5
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.3	5.0	3.9
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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	4.2	4.0	4.3
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.0	4.3
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方（ご家族等）に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為（褥瘡の手当て、マッサージ等）等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	5	4.2	5.0	4.2
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	1.0	4.4
問8	事故（物を壊した、けがをさせた等）が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.3	5.0	4.3
問9	スタッフは、約束の時間（変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間）を守ることができていますか？	5	4.1	5.0	4.6
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	5.0	4.6
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.0	5.0	4.5
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	1.0	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	3.9	5.0	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	5.0	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.6	2.0	4.2
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.7	2.0	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	3.9	5.0	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	5.0	4.2
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方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	3.9	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	4.1	4.0	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	2	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	1	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

スタッフの認知症や感染症の技術、知識が薄いという評価に至り、今後研修などに力を入れ技術や知識を学んでいくようにする。サービス提供責任者が印象に残るくらい訪問をして生活改善など提案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	サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	41.7	1
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	4
3	口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	4
4	事業所の知名度が高いこと。		0.0	4
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	4
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	4
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	4
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	0.0	4
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	4
10	利用料金が適正なこと。		0.0	4
11	サービス内容が充実していること。		0.0	4
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	0.0	4
13	スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	33.3	2
14	スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	25.0	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
（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A0300419	エヌ・エス北訪問介護事業所

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	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？	3	4.3	4.2	4.0
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.8	3.5
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.3	4.0	3.9
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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	4.2	4.5	4.3
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.3
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方（ご家族等）に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為（褥瘡の手当て、マッサージ等）等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	4	4.2	4.3	4.2
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.4
問8	事故（物を壊した、けがをさせた等）が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.3	4.0	4.3
問9	スタッフは、約束の時間（変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間）を守ることができていますか？	4	4.1	4.7	4.6
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.7	4.6
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.8	4.5
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.6	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	3.9	4.6	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.7	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.6	4.9	4.2
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	3.7	4.7	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	3.9	4.8	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.5	4.2
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方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	3.9	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	4.1	4.9	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	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。

基本設問において、全体的に良い評価を頂きました。この評価に甘んじることなく更に精進して参ります。自由記載欄には「活動時間が短い」とのご意見を頂きました。効率よく支援が出来るよう作業手順の見直し等を行い満足頂けるよう努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	26.0	1
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	3	0.0	11
3	口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	11
4	事業所の知名度が高いこと。		0.0	11
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.1	8
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.9	7
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.1	8
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	4.7	6
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	2	0.0	11
10	利用料金が適正なこと。		1.6	10
11	サービス内容が充実していること。		7.1	5
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.0	4
13	スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		15.7	3
14	スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	23.6	2

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A0300062	北医療生協ヘルパーステーション

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	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？	4	4.3	5.0	4.0
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.5	3.5
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.3	5.0	3.9
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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	4.2	5.0	4.3
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.5	4.3
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方（ご家族等）に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為（褥瘡の手当て、マッサージ等）等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	5	4.2	5.0	4.2
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	4.8	4.4
問8	事故（物を壊した、けがをさせた等）が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.3	0.0	4.3
問9	スタッフは、約束の時間（変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間）を守ることができていますか？	4	4.1	5.0	4.6
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.2	5.0	4.6
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.0	5.0	4.5
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.5	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	3.9	5.0	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	5.0	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.6	4.8	4.2
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	3.7	4.8	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	3.9	4.8	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.9	4.8	4.2
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方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	3.9	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	4.1	5.0	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

ヘルパーさんは話をよく聞いてくれて、相談に乗ってくれるというコメントをいただいています。今後も利用者さんの話に耳を傾け困っていることや相談に乗っていきたいと思っています。問題点としては、利用者さんご本人の生活維持のために、自分で行えることはやっていただく内容があいまいになっているため、できること、できないことの評価をしっかり行いサービスにつなげていきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	22.2	1
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
3	口こみで評判が良いと言われていること。	5	0.0	11
4	事業所の知名度が高いこと。		0.0	11
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.4	7
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.2	10
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.7	6
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	4.4	7
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
10	利用料金が適正なこと。		8.9	4
11	サービス内容が充実していること。		8.9	4
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	15.6	3
13	スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.4	7
14	スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	22.2	1

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A0300054	ハートサービス近藤

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	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？	4	4.3	4.0	4.0
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	3.3	3.5
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.3	4.5	3.9
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、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	4.2	4.3	4.3
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.2	3.8	4.3
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方（ご家族等）に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為（褥瘡の手当て、マッサージ等）等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	4	4.2	5.0	4.2
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.8	4.4
問8	事故（物を壊した、けがをさせた等）が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.3	0.0	4.3
問9	スタッフは、約束の時間（変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間）を守ることができていますか？	4	4.1	4.8	4.6
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.2	4.8	4.6
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.8	4.5
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.3	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	3.9	4.5	4.3
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.8	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.6	4.0	4.2
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	3.7	4.0	4.2
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	3.9	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	3.9	4.3	4.2
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方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	3.9	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	4.1	4.3	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価アンケートへのご協力ありがとうございました。概ね利用者様から高い評価をいただきました。特にスタッフの対応や身だしなみのついて良い評価をいただきました。反省点としては契約時の書類や苦情窓口についての説明など(問1・2)まだまだ不十分な点があり、機会あるごとに説明するなど今後も改善していきます。事業者と利用者の意識の差では「スタッフの対応に安心感・信頼があること」「サービスを受ける事で生活が向上する」がともに上位でした。引き続き、サービスを利用することで「その人らしい暮し」のお手伝いをし、希望していただける在宅で最後まで過ごしていただけるよう努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	20.0	2
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	9
3	口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	9
4	事業所の知名度が高いこと。		0.0	9
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	9
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		1.7	8
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		11.7	4
8	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	0.0	9
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	9
10	利用料金が適正なこと。		10.0	6
11	サービス内容が充実していること。	4	11.7	4
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	13.3	3
13	スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		8.3	7
14	スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	23.3	1