

4-(2) 名古屋市介護サービス事業者 自己評価・ユーザー評価事業のご案内

介護サービスの質を確保するためには、事業者が提供するサービスについての評価が行われ、その結果が市民に情報提供されることが大切です。

そのため、名古屋市では、名介研と名古屋市が共催で、事業者が自らのサービスの提供の現状を正しく把握し事業運営の改善に繋げること、及び評価結果の公表を通じて市民が事業者を選択する際の指標とすることを目的とした、「名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価事業」を12年に渡り実施しています。

是非、事業者「自ら」で利用者の協力を得て、
名古屋市の良質な介護サービスを育てていきませんか！？

□ 評価事業に参加する意義とは！？

1. 法令の遵守

介護保険法に定める「介護サービスの質の評価」を実施することができます。

2. 利用者の満足度や信頼感のアップ

提供しているサービスに対する利用者の声を直接聞くことで、的確かつ迅速な対応が可能となり、利用者の満足度や信頼感をアップさせることができます。

3. 他の事業者との相対比較

評価結果を活用し、同サービスを提供している他の事業者と比較することで、サービス水準の相対的な位置関係を知ることができます。

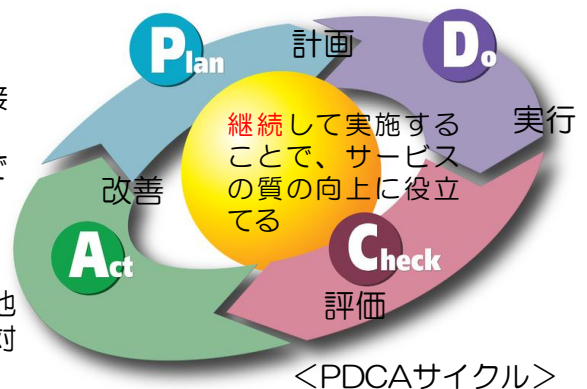
4. 意識改革

事業運営における課題や改善目標が明確になることで、従業員のモチベーションの向上と言った意識改革が図れます。

5. 事業運営における改善点の発見と改善効果の測定

自己評価を通じて自ら改善点を発見するとともに、利用者の評価結果と比較することで事業者自身では気づかない改善点を発見することができます。

また、毎年継続して参加することで、前年度の評価結果に対して取り組んだ業務改善の効果を確認することができます。〈PDCAサイクル〉



□ 評価方法はどのようなものですか？

この評価事業は、『サービスを提供する事業者とサービスを提供される利用者双方が、同じ項目（質問）について評価を行い、双方の意識（評価）の差を比較し、その乖離部分を把握する』という方法で行います。この方法は、「名古屋方式」として、厚生労働省はじめ全国の自治体からも高い評価と関心を集めています。

※ 評価結果、サービス別の詳細等は、[NAGOYAかいごネット](#)をご覧ください。