

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

< 介護の通信簿 >

募集要項

(1) 本事業実施後における活用事項

- ① 運営指導の確認事項「**運営基準にある質の評価（自己評価）**」に対応。
- ② 介護サービス情報公表制度「**利用者アンケート調査、意見箱等利用者の意見等を把握する取組の状況**」等の実施事項に対応。
- ③ （認知症対応型共同生活介護）運営推進会議を活用した評価の「**運営に関する利用者、家族等意見の反映**」等の評価項目の一部として活用可能。
- ④ （小規模多機能型居宅介護）加算要件となる「**アンケート調査によるサービス改善への取り組み**」に対応

(2) 「名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業」の名古屋市独自加算に対応

- ① 生活支援型訪問サービス ②ミニデイ型通所サービス ③運動型通所サービス
- ※ 総合事業対象事業者が実施した場合、翌年度の「自己評価・ユーザー評価参加加算」を算定可能。
※ [問合せ先] 名古屋市介護保険課居宅指定係（052-972-3487）

< お知らせ事項 >

(1) 名古屋市より“より良いサービス提供者”として「表彰」を実施。

評価事業をはじめて22年目を迎えます。これまで継続実施された事業所においては利用者の声を元に事業改善を行い、より良いサービス提供をされている事を対象として、10年継続参加事業所を対象に表彰致します。

(2) 参加費用の支払方法について

令和4年度より本事業における参加費用の請求書が各参加事業者の専用ページよりダウンロードする形式となっています。お申込み後、ログインいただきご確認願います。また、請求書を紛失された際も同様にダウンロードが可能となっています。

※ 法人単位でまとめてお振込み対応する際は、事務局までお問合せください。（052-253-6758）

これまでの事業の取組みや事業所別評価結果については、

[ユーザー評価事業 2023](#)

検索



令和5年6月



主催 名古屋市介護サービス事業者連絡研究会（名介研）

共催 名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護保険課

目次

(1) 評価事業について	・・・	P.2
(2) 評価事業に参加する意義	・・・	P.3
(3) 参加事業者、利用者コメント	・・・	P.4
(4) 参加事業者改善コメント	・・・	P.5
(5) 評価事業専用HPの紹介	・・・	P.6
(6) 設問内容と評価結果イメージ	・・・	P.7
(7) 評価結果公表方法について	・・・	P.8
(8) 実施スケジュール	・・・	P.9
(9) 参加費用	・・・	P.10
(10) 参加申込方法	・・・	P.12
(11) お問い合わせ	・・・	P.15

評価事業について

概要

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。

また、参加している事業所の情報や評価結果は「NAGOYA かいごネット」や名古屋市が発行する各種冊子で公表されます。

目的

事業者と利用者が協働して良質なサービスを育てていく

- ① 事業者がサービス提供の現状を正しく把握し、事業運営の改善に繋げる
- ② 評価結果の公表を通じて、利用者がサービス事業者を選択する際の指標情報とする

以上の2点を目的に実施しています。

評価対象サービス

令和5年7月1日現在、名古屋市の指定を受けており、以下のサービスを実施している事業所です。

※訪問看護については、令和5年7月1日時点で「直近6ヶ月以内に介護保険上の請求のあった事業所」に限る。

- ① 居宅介護支援
- ② 訪問介護・予防専門型訪問サービス
- ③ 訪問入浴介護
- ④ 訪問看護
- ⑤ 通所介護（地域密着型・認知症対応型）・予防専門型通所サービス
- ⑥ 通所リハビリテーション
- ⑦ 短期入所生活介護
- ⑧ 短期入所療養介護
- ⑨ 福祉用具貸与
- ⑩ 介護老人福祉施設（地域密着型）
- ⑪ 介護老人保健施設
- ⑫ 介護療養型医療施設・介護医療院
- ⑬ 特定施設入居者生活介護 [介護付きホーム]（地域密着型）
- ⑭ 認知症対応型共同生活介護
- ⑮ 小規模多機能型居宅介護（看護小規模多機能含む）
- ⑯ 定期巡回随時対応型訪問介護看護
- ⑰ 生活支援型訪問サービス
- ⑱ ミニデイ型通所サービス
- ⑲ 運動型通所サービス

評価項目等の検討機関

有識者で構成する「名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価検討委員会」とサービス種類別に設置する「名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価専門部会」において、評価項目及び評価結果の公表方法などを検討します。

評価事業に参加する意義

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。
「介護サービス情報公表制度」における利用者の意見を把握する取り組みとして活用可能です。

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ます。利用者の満足度や信頼感をアップさせることにつながります。

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が可能です。自事業所が提供する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

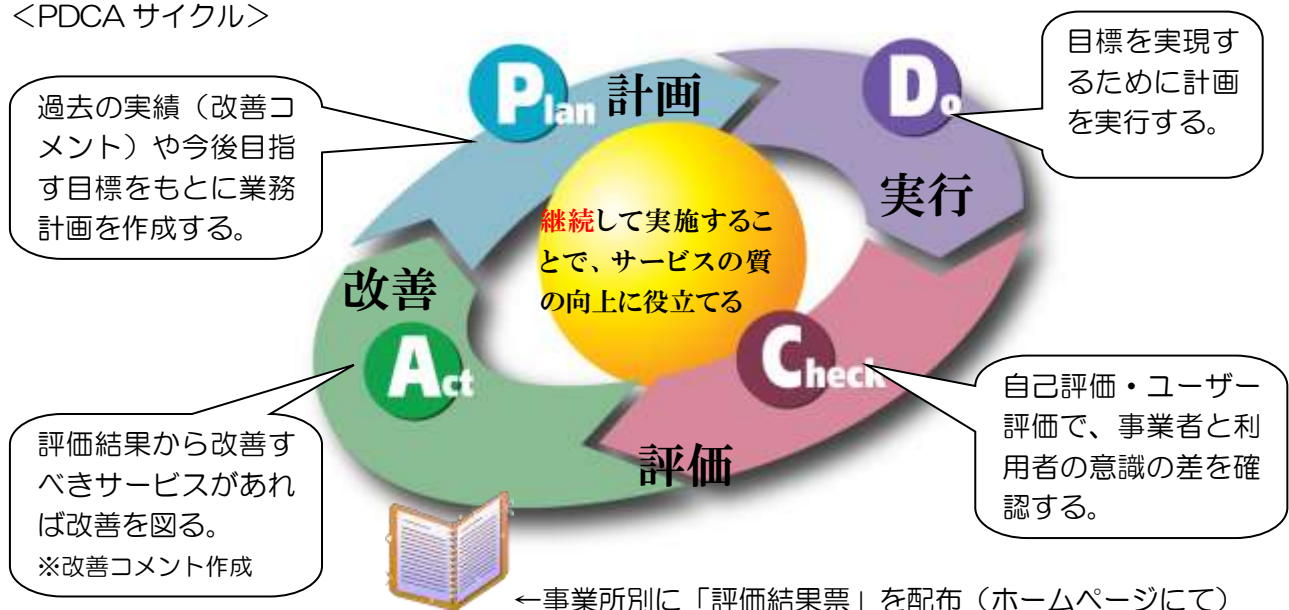
事業運営における課題や改善目標が明確になることで、従業員のモチベーションの向上につながります。

5. 事業運営における改善点の発見と改善効果の測定

自己評価と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>



参加事業者コメント

- 毎年ユーザー評価へ参加させていただいております。自分たちの評価とユーザーの評価との違いを知り職員間で認識、改善しております。ユーザーからの嬉しいコメントや厳しいコメントがさまざまあり、どちらのコメントも大変ありがたく職員全員で確認しております。今後、自事業所の全体的な改善や、職員の質の向上に役立てていきたいと思っています。
- 利用者のニーズを把握することができており看護ケアの実践や課題の解決に役立っています。自由記載の内容には特に注視して今後の看護の質を上げ利用者・家族からの信頼を得られるよう努めていきたいと思えます。
- コロナ禍の影響もあり、感染対策上の面会制限により、ご家族と施設の職員が直接お話をする機会が減ってしまいました。ご家族には、できるだけ利用者の状況がわかるようにお手紙を送付したり、面談を行ったりしていますが、私たち事業者に対して率直に意見をすることができずにいるのが実情だと思えます。このユーザー評価事業を通して、ご家族の率直なお気持ちやお考えを聞かせていただき、今後の施設運営の貴重な資料として活用させていただきたいと考えています。ご家族のお気持ちやご利用者様のお気持ちにお応えできるようサービスの質の向上を図るとともに、「入所してよかった」と思っていただけのような積極的に改善していきたいと思えます。

利用者コメント

- 正直、親の介護はまだまだ先の話だと思っていました。しかし突然介護の日々が来ました。どうしたらいいのか分からず、こちらに相談に行きました。その時にも感じましたが、何か胸につかえてたものがすーと軽くなった気がしました。担当者の方もとても親切で、いざという時に相談出来る人がいるのはとても心強いです。これからも宜しく願います。
- コロナ禍の中も感染予防と併に介護の充実を計るため、いろいろ努力して下さり、ありがとうございます。これからも利用者本人が安心して楽しく施設での生活を送れるよう、スタッフの皆様がまず元気で余裕を持って楽しくお仕事ができて、施設の明るい雰囲気を保って頂ければと思います。いつも感謝します。
- 最初は寝たきりで入所しましたが「家では、リビングまで歩いて行ってた」と言ったら、施設の方で何とか歩けるようにして頂いて助かりました。リハビリの先生を頼むつもりでいましたが施設で頑張っって今では食堂やお風呂まで歩けるようになり、お風呂も椅子ではなく入れるようになったそうで、感謝しております。
- 大きな声での挨拶、本日の身体の調子を伺うヘルパーさんの姿は多分マニュアルなのかもしれませんが、その声は慈愛に満ちています。少々の会話で母の心をぐーっとつかみ、幸せに満たしてくれます。帰り際「神業対応のケアをありがとう」とお礼を言う母は、ヘルパーさんに感謝しかありません。家族も一緒に助けて頂いており、感謝しております

参加事業者改善コメント

※ 利用者評価と自己評価との結果の乖離を踏まえ、事業所内で検討した改善コメント

- 今年もユーザー評価に参加させて頂きありがとうございました。昨年に続きコロナ禍であり十分な訪問も出来ない中、第三者評価の貴重なご意見や要望を伺う事ができました。これからのサービスに繋げていける様、日々改善に努めて参ります。
- 相談支援の迅速さが大切だと意見を頂戴しており、また、介護支援専門員に対する信頼が大事だと仰るご家族様もいらっしゃいました。相談支援の迅速かつ丁寧、本人様本位な対応が信頼に繋がると思っているため、引き続き、誠意を持って迅速な相談支援に努めたいと思います。
- 利用者様とご家族からのご意見が伺えるととても貴重な機会だと感じております。今年度は、事業所全体の平均評価に比べて良い評価を頂けていますが、この結果に驕ることなく日々サービスの向上に努めてまいります。
- 自分たちでは、気が付かないこともたくさんあるので、ユーザー評価をすることで、注意して改善することができるきっかけとなり、参加させていただき本当に良かったです。今後ともよろしく願いいたします。
- 本評価事業を通して、出来ていると思込んでいる事が、必ずしもユーザーに伝わっていないことがよくわかりました。結果を真摯に受け止め、事業所として改善を図ると共に、職員間で共有し、今後の人材育成、魅力ある事業所作りの一助とさせていただきます。毎年、制度を活用させて頂き、心より感謝申し上げます。
- サービス特化した事業所のサービスを求められた時、最大限の努力や工夫でそれに応える様に努めています。それでも足りない部分が出て来る事案を「仕方ないよね」で簡単に諦めたくないため、更なる精進をして参ります。
- 職員や施設に対する評価を全体で共有することにより、喜びも増え更にご利用者様に安心安全なサービスを提供できるよう向上に努めます。ユーザー評価より自己評価の方が高い設問に対しては、日々の職務に対して振り返ることの大切さを知り、知らないうちに職員目線に考えてしまっている事からユーザー目線に切り替える事ができるので評価制度を活かして今後のサービスを行いユーザーの満足度を上げていきたいです。

(参照元 : 「NAGOYA かいごネット」 評価事業の概要)

評価事業専用ホームページの紹介

<http://www.meikaikenuser.jp/userhyoka/>

<TOP画面>

The screenshot shows the homepage for the evaluation project. It features a header with the project name and navigation tabs. Below is a main banner with illustrations of people. The page is divided into several sections, each with a numbered callout:

- 1**: Points to the '参加申込' (Application) section.
- 2**: Points to the '自己評価' (Self-evaluation) section.
- 3**: Points to the '実施結果の確認' (Confirmation of results) section.
- 4**: Points to the '進捗状況の確認' (Confirmation of progress) section.

※ ②、④のアイコンは、実施期間のみ表示されます。

This is the application form page. It includes a title bar, a header, and a main content area with various input fields and buttons. A red circle with the number '1' is placed over the top right corner of the page.

This is the self-evaluation implementation page. It contains a list of questions and a scale for responses. A red circle with the number '2' is placed over the top right corner of the page.

This is the implementation results confirmation page. It displays a table with columns for service name, business name, and various status indicators. A red circle with the number '3' is placed over the top right corner of the page.

This is the progress status confirmation page. It shows a table with columns for evaluation number, business name, service name, and other details. A red circle with the number '4' is placed over the top right corner of the page.

設問内容と評価結果イメージ

< 参考： 度居宅介護支援サービスの設問 >

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手法となります。

自己評価票（事業者）

○共通設問 2/10

問1 契約書や重要事項説明書などについて、説明ができていますか？

← できていない ○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 5 ○ 6 できています →

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、説明ができていますか？

← できていない ○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 5 ○ 6 できています →

問3 利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて、説明はできていますか？

← できていない ○ 1 ○ 2 3 ○ 4 ○ 5 できています →

問4 サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？

← できていない ○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 5 できています →

ユーザー評価票（利用者）

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？

※ 説明がなかった場合は、1に○をつけてください。

>>
 ← 1 2 3 4 5 十分分かりやすかった →
 ^^

全く分からなかった（説明がなかった）

6 覚えていない

問2 苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、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？

※ 説明がなかった場合は、1に○をつけてください。

>>
 ← 1 2 3 4 5 十分分かりやすかった →
 ^^

全く分からなかった（説明がなかった）

6 覚えていない

評価結果公表方法について

1. 名古屋市『NAGOYAかいごネット』に掲載

評価事業に参加した事業所別に「評価の実施結果」が掲載されます。併せて、介護サービス事業者情報検索画面において参加を表す☆マークが付加されます。(直近3カ年分)

※ 評価方法の見直しにより総合点数制となります。但し、総合点数自体が公表されることはありません。評価結果としてお渡しする「事業所別評価結果」にのみ表記されます。



2. 『居宅介護支援事業所ガイドブック』及び『ハートページ』に☆マーク表示

要介護認定の申請の際に配布する「居宅介護支援事業所ガイドブック」と「ハートページ」に☆マークが付加されます。

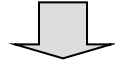


3. 区の福祉課等の窓口に「評価結果」閲覧用ファイルを配置

実施スケジュール

参加事業者申込開始日 8月1日(火) 10時 ~

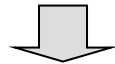
※ 案内方法 会員登録メールアドレス、NAGOYA かいごネット 等



参加の申し込み 最終締切 9月29日(金)

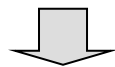
申込後、登録メールアドレスへ
「ログインID・パスワード」送信

申込方法は、P.12~を参照



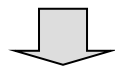
※ 申込締切厳守

利用者評価票の発送 10月16日(月)頃



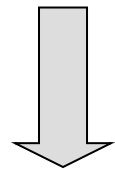
※ 請求書は、事業者専用ホームページよりダウンロード願います。

自己評価・ユーザー評価の実施
事業所・利用者返信期限 11月30日(木)



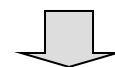
※期限を過ぎた場合、NAGOYA かいごネットへの
評価結果公表の掲載が出来かねますのでご了承下さい。

参加費支払期限 11月30日(木)



- ← 登録メールアドレス宛に「評価結果に関するお知らせ」を送信
(閲覧可能日の1週間前を目処に)
- ← 登録メールアドレス宛に「同意に関するお知らせ」を送信
(同意確認期限1週間前を目処に)

評価結果 Web 閲覧及び公表にかかる同意の確認
改善コメントの Web 実施 令和5年12月下旬~令和5年1月下旬



※期限を過ぎた場合、NAGOYA かいごネットへの
評価結果公表の掲載が出来かねますのでご了承下さい。

評価結果の公表予定 令和6年6月頃

<公表内容>

- 事業者自己評価結果は、同意の如何を問わず各評価項目の結果をそのまま公表します。
- ユーザー評価の結果は、同意確認をいただいたものに限り、評価結果を公表します。
- 改善方策に関するコメントについては、同意確認がある場合に限り公表します。
- 指定期日内に参加費のお支払いがない場合は、参加表示ができない場合があります。

<公表方法> ※ P.8 参照

- 『NAGOYA かいごネット』に評価結果を掲載。
- 市民閲覧用として、区役所福祉課等に「参加事業所別評価の実施結果」を配置。
- 『令和6年版名古屋市居宅介護支援事業所ガイドブック』及び『ハートページ』に参加事業所を☆表示。

参加費用

本事業は、貴事業所の実利用者数または定員によって基本ユーザー数が異なるため、参加費用も異なります。下記一覧をご確認の上、お申込をお願いします。
 ※実利用者数は、お申込みいただく日の直近3ヶ月の平均の人数を目安に算出下さい。

<サービス別お申込み一覧>

サービス名 (人数)		費用①	費用②
居宅介護支援	実利用者数 30 名以上	○	×
	29 名以下	○	○
訪問系サービス [訪問介護(予防専門型)・訪問入浴・訪問看護]	実利用者数 30 名以上	○	×
	29 名以下	○	○
通所系サービス [通所介護(地域密着型・認知症対応型)・ (予防専門型通所サービス)・通所リハビリテーション]	定員 11 名以上	○	×
	10 名以下	○	○
短期入所サービス [短期入所生活介護・短期入所療養介護]	実利用者数 30 名以上	○	×
	29 名以下	○	○
福祉用具貸与	実利用者数 30 名以上	○	×
	29 名以下	○	○
施設サービス [介護老人福祉施設(地域密着型)・介護老人保健施設] [介護療養型医療施設・介護医療院]	定員 30 名以上	○	×
	29 名以下	○	○
特定施設入居者生活介護 [介護付きホーム] (地域密着型)	定員 30 名以上	○	×
	29 名以下	○	○
定期巡回随時対応型訪問介護看護	実利用者数 30 名以上	○	×
	29 名以下	○	○
認知症対応型共同生活介護		費用③参照	
小規模多機能型居宅介護 (看護小規模多機能型含む)	登録定員 15 名以上	費用④、⑤参照	
	登録定員 14 名以下		
介護予防・生活支援サービス [生活支援型訪問サービス][ミニデイ型通所サービス] [運動型通所サービス]		費用⑥参照	

※ 次ページより参加サービス別の費用をご確認下さい。

参加費用①

区分	基本費用	基本ユーザー数	追加費用
名介研正会員	12,000円	ユーザー（利用者）の基本人数は、 30人 です。 31人以上のユーザーに調査を希望される場合は、 右記の追加費用にて対応いたします。 (例) 追加費用 ※ 名介研正会員の場合 12,000円 + (300円 × 追加利用者数)	300円/人
名介研非会員	18,000円		400円/人

参加費用②

区分	基本費用	基本ユーザー数	追加費用
名介研正会員	7,500円	ユーザー（利用者）の基本人数は、 15人 です。 16人以上のユーザーに調査を希望される場合は、 参加費用①にてお申込み下さい。	
名介研非会員	12,000円		

※ 参加費用①、②共にユーザー数が30名または、15名に満たない場合でも選択可能です。
ただし、参加費用の減額はありませぬ。ご了承下さい。

参加費用③ 認知症対応型共同生活介護

区分	費用		
	1ユニット	2ユニット	3ユニット
名介研正会員	5,700円	8,400円	11,100円
名介研非会員	9,600円	13,200円	16,800円

参加費用④、⑤ 小規模多機能型居宅介護（看護小規模多機能型含む）

費用区分	登録利用者	区分	基本費用	基本ユーザー数
④	15名以上	名介研正会員	10,500円	ユーザー（利用者）の基本人数は、 25人 です。 ただし、14名以下での参加費用の 場合、基本人数は、 10人 となりま す。
		名介研非会員	16,000円	
⑤	14名以下	名介研正会員	6,000円	
		名介研非会員	10,000円	

参加費用⑥ 介護予防・生活支援サービス

⑥	今年度 他のサービスで ユーザー評価に 参加している	名介研正会員	はじめての参加	無料	ユーザー（利用者） の基本人数は、 10人 です。11人以上のユ ーザーに調査を希望 される場合は、右記 の追加費用にて対応 いたします。	300円 /人
		名介研非会員	はじめての参加	無料		400円 /人
		名介研正会員	2回目以降の参加 ※1	3,000円		300円 /人
		名介研非会員	2回目以降の参加 ※1	7,000円		400円 /人
	今年度 ユーザー評価に 参加していない	名介研正会員		6,000円		300円 /人
		名介研非会員		10,000円		400円 /人

※1 介護予防・生活支援サービスの事業所において、今年度はじめて2事業所分参加される場合は、片方の事業所の参加費用は無料となります。もう一方の参加費は、2回目以降の参加費用と同様です。

参加申込方法

下記サイトにアクセスいただき、お申込ください。

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

<http://meikaikenuser.jp/userhyoka/>

<TOP画面>



① 評価事業ホームページ内にある「参加申し込み」ボタンをクリックします。

ここをクリックします。

<ユーザー評価の参加申し込み 仮登録>



② 下記必要事項を入力、選択し、「次へ」をクリックして下さい。

- ・ 事業所番号（23 から始まる 10 桁の数字）
 - ・ サービス種別名
 - ・ メールアドレス ※ 再入力含む
- ※ 評価の実施に関する連絡は全て、こちらにご入力いただくメールアドレス宛てにいたします。メールのチェックが行き届くアドレスをご入力下さい。

<仮申込み内容の確認画面>



③ 仮登録した内容を確認し、「送信」ボタンをクリックします。

<仮申込み完了画面>



<本登録メール>



<ユーザー評価の参加申し込み 本登録>



④ メールを送信確認画面が表示されます。

※ 入力いただいたメールアドレスに本登録用 URL を記載したメールが自動送信されます。

⑤ 件名「令和5年度ユーザー評価参加申し込みの本登録をお願いいたします」のメールを開いて下さい。添付の URL をクリックし、本登録をお願いいたします。

※ メールが受信できない場合は、名介研事務局までお問合せ願います。名介研からのメールを受信できるよう設定等ご確認願います。

⑥ 本登録用ページが表示されます。下記必要事項を入力し「次へ」をクリックして下さい。

※ ページ内の表記で誤りがある場合は、備考欄に入力して下さい。

- 申込日付 ※ 自動入力
- 管理者氏名 等
- 担当者氏名 等
- 連絡先電話番号、FAX 番号
- 担当者、経理担当メールアドレス
- 参加費用の選択

※ 参加費用は、ページ内「参加費用についてはこちらをご確認ください」より確認願います。

<留意事項>

1. 複数のサービスや事業所（施設）を運営している法人・団体様がお申込みいただく場合は、下記申込ページ内（P.12）にある専用シートをご利用願います。
※ 1サービス毎のお申込みも可能です。

ユーザー評価の参加申し込み（事業者用）

ユーザー評価の参加申し込み（事業者用）

事業所番号、サービス種別名、メールアドレスの記入をお願いします。

事業所番号

サービス種別名

メールアドレス

メールアドレス再入力

※個人様で申し込みをする場合は、
こちらよりExcelファイルをごダウンロードして下さい。
記入後は名介研事務局（meikaiken@meikaiken.gr.jp）
まで送信をお願いします。

↑ 複数事業所申込シートはこちら

2. 名介研賛助会員（個人会員）の所属事業所が参加する場合、参加費が非会員扱いとなります。ご了承ください。
3. お申し込みの際のご登録アドレスについて
Google の仕様変更に伴い、メールが一部届かない現象を確認しております。
お申し込みの際は、Gmail 以外のアドレスをご登録いただきますよう、お願い申し上げます。

最終申込み期限 : 9月29日（金）必着

参加費振込期限 : 11月30日（水）

※ ご請求書は、ユーザー評価 HP より各自ダウンロード可能です。

URL : <http://www.meikaikenuser.jp/userhyoka/>

尚、評価票発送後のキャンセルは参加費用をご負担いただきます。ご了承ください。

※ 申込登録時に記載いただきました経理担当者メールアドレスにご請求書に関するメールが届きます。

お問合せ先

ご不明な点がございましたら、名介研事務局まで

名古屋市介護サービス事業者連絡研究会 事務局

TEL (052) 253-6758 (平日 9:00~18:00)

E-mail : jimukyoku@meikaiken.gr.jp