

介護サービスの利用を
検討されている方



介護サービスって
何を基準に選んだら
良いだろう？

介護サービスの利用者



施設の方に
気になったところを
どうやって伝えたら
良いかしら…？

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 GUIDEBOOK

介護サービスの事業者



評価事業って何だろう？
参加することで
何か良いことあるのかな？

介護サービスの事業者



より良い介護サービスを
提供していくために
利用者の声を聞く機会
はあるのかな？

名古屋市介護サービス 事業者自己評価・ ユーザー評価事業って何？



ズバリッ！

「介護のみんなの声」です！

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の双方が、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』という方法で行われています。この方法は「名古屋方式」として、厚生労働省をはじめ、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。

評価事業は、どこが実施しているの？

名古屋市と名古屋市介護サービス事業者連絡研究会（名介研）が行っている事業です。

名介研について、詳しくは7ページへ

事業者と利用者が協働して 良質なサービスを育てます！

利用者さんの
ご意見をもとに
より良いサービスに
していきたいな！

より良いサービスを
提供していただけて
ありがたいわ！

いろんな事業所を
比較して
サービスを選ぶから
安心だね！

評価から結果公表までの流れ

1

事業者が自己評価を行います

事業者はWEBからアンケートの回答を行うことができます。アンケートは、介護事業者から評価事業の専門員を集め、毎年サービス別に設問を作成しています。



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 できている

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 できている

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、説明ができていますか？
できていない ○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 できている

問4 介護保険サービスは、どこの事業者を使っても構わないことについてわかりやすく説明ができていますか？
できていない ○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 できている

事業者と利用者が
同じ項目（質問）について
評価を行います！

2

利用者がユーザー評価を行います

介護サービス利用者またはご家族にアンケート用紙で回答していただいています。回答は専用の封筒で投函していただくため、事業者が一人ひとりの回答された評価票を見ることはありません。



ユーザー評価票 (利用者)

問1 契約書や重要事項説明書について、分かりやすい説明がありましたか？
※ 説明がなかった場合は、1に○をつけてください。

全く分からなかった（説明がなかった） 1 2 3 4 5 十分分かりやすかった

6 覚えていない

問2 苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）について、分かりやすい説明がありましたか？
※ 説明がなかった場合は、1に○をつけてください。

全く分からなかった（説明がなかった） 1 2 3 4 5 十分分かりやすかった

6 覚えていない

3

評価結果を公表します

事業者と利用者の評価結果は、名古屋市HP「NAGOYAかいごネット」や区役所に設置された閲覧用ファイルからご覧いただけます。

公開イメージ

設問	評価者	設問	自社結果	全体平均
設問1	事業者自己評価	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？	5	4.44526
	ユーザー（利用者）評価	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？	4.315789474	4.05385
設問2	事業者自己評価	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、説明ができていますか？	5	4.43796
	ユーザー（利用者）評価	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？	3.466666667	3.80955

閲覧方法について、詳しくは5ページへ

4

事業者がサービスを改善します

評価事業に参加している事業者には個別で評価結果が届きます。自己評価と利用者の評価結果が比較できるため、より良いサービスの提供に向けて改善ができます。



評価事業があって良かった!!

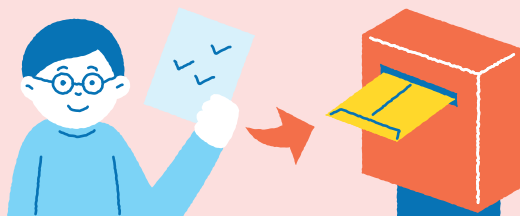


ここが良かった!!

介護サービスの利用者やご家族の方

サービスについて評価できる!

事業者が提供しているサービスについて、利用者やご家族にとって良い点や改善してほしい点などの意見を事業者に届けることができます。



安心して介護が任せられる!

評価事業に参加している事業者は、評価結果をもとに、日々サービスの改善に努めていきますので、利用者もご家族の方も安心して介護を任せることができます。



ここが良かった!!

介護サービスを提供している事業者の方

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、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」としても活用が可能です。

利用者の満足感や信頼感の向上

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につながります。

実際の声



相談支援の迅速さや、介護支援専門員に対する信頼が大事だと回答されたご家族様がいらっしゃいました。誠意を持って迅速な相談支援に努めたいと思います。

実際の声



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からユーザー目線に切り替えることができました。評価結果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。

他の事業者との相对比较ができる

評価結果を活用して、同じサービスを提供している他の事業者との比較が可能のため、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。

意識改革につながる

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。

介護サービスの利用者やご家族の方、サービスの利用を検討されている方、サービスを提供する事業者の方の、「評価事業があって良かった!!」の理由や実際の声をご紹介します。



介護サービスの利用を検討されている方

参加している事業者を確認してみましょう!



事業者を選ぶ際の参考になる!

公表されている評価結果を確認することで、その事業者の良い点や改善中の点に分かるため、介護サービス事業者を選ぶ際の参考になります。

この事業所は、サービスのこの点を重要視しているんだね。



評価事業に参加している事業所だと利用しやすいわね。

参加事業者および評価結果の公表方法

- 1 名古屋市HP「NAGOYAかいごネット」に掲載
※区役所の福祉課で配布している「居宅介護支援事業所ガイドブック」および「ハートページ」に参加事業者を★マークで表示
- 2 区役所の福祉課などの窓口配置された閲覧用ファイルに「評価結果」を掲載

評価結果から改善点の発見と改善効果の測定ができる

自己評価と利用者の評価結果を比較することで、事業者自身では気づかなかった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。



ぜひご参加ください!

評価事業への参加申込方法

- 1 名介研HP「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」へアクセス
- 2 事業者番号やメールアドレスなどの必要事項を入力して仮登録する
- 3 届いたメールに記載された本登録用URLをクリックし、必要事項を入力する

お申込はこちらから



名介研HP「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://www.meikaikenuser.jp/userhyoka/>

実際の声

本評価事業を通して、出来ていると思い込んでいることが、必ずしもユーザーに伝わっていないことがよく分かりました。結果を真摯に受け止め、事業所として改善を図るとともに、職員で共有し、今後の人材育成、魅力ある事業所づくりの一助と致します。



安心して介護サービスが受けられる・提供できる PDCAサイクル



改善例 1

「気軽な相談相手」という項目ではユーザー評価の方が高かったですが、「介護の知識や技術」は自己評価の方が高かったので、もっと従業員の介護の技術的な研修を充実させました。

改善例 2

次年度の事業計画を作成する際に、この評価票の改善項目をベースに作成することができるため、より利用者のニーズに合わせた計画が立てられるようになりました。

評価事業を継続して実施することで、事業者は評価結果をサービスの質の向上に役立てることができます！ 評価事業にまだ参加されていない事業者の方も、介護サービスをどこで受けようか迷っている方も、ぜひ、評価事業をご活用ください！





名古屋市介護サービス事業者連絡研究会

名介研のご紹介

名介研会員事業所数 令和6年7月時点

約**1500** 事業所

名介研法人会員数 令和7年7月時点

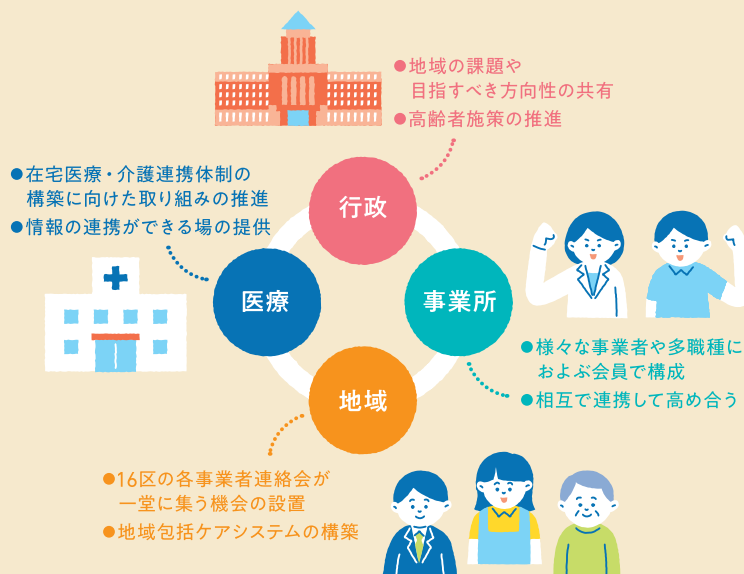
238 会員 (一部個人含む)

どんな人たちが所属しているの？

名古屋市内の社会福祉法人・医療法人・民間企業・NPO法人などで活動する、在宅サービスや施設サービスの介護事業者・経営者・介護支援専門員・介護スタッフ・看護スタッフなど、幅広い職種の方にご加入いただいております。また、介護保険事業の保険者にあたる「名古屋市」を特別会員としています。

どんな目的でどんな活動をしているの？

介護サービスをご利用いただくご本人やご家族に信頼される質の高い支援を提供することを目的とし、「情報」「交流」「研究」をキーワードにして、『幅広い連携』を促進することで、「介護保険制度を社会全体で支える組織」の実現を目指した活動をしています。



これまでの取り組み

例会

全会員が共通の情報や知識を得ることを目的として、年4～6回実施。サービスの質の向上に繋がる各種講演や、介護保険や事業所運営に関する最新情報を共有します。



研修および課題活動

介護サービスを提供している事業者の有志によって運営しています。各種研修や勉強会を企画・開催して、名古屋市全体の介護サービスの質の向上を目指して活動しています。



なごや介護の日フェアイベント

名古屋市が主催する市民向けイベントで、「介護の日（11月11日）」にちなんで、市民の方々に「介護の仕事の大切さ・やりがい」を知っていただくことを目的に開催しています。



名介研についてご興味のある方は、お気軽にお問い合わせください！



名介研について
詳しくはこちら

《事業実施》

名古屋市・名古屋市介護サービス事業者連絡研究会

《パンフレット制作》

名古屋市介護サービス事業者連絡研究会事務局

〒460-0011 名古屋市中区大須1-7-5 アクセス175ビル6階

TEL：052-253-6758 FAX：052-253-6759

E-mail：jimukyoku@meikaiken.gr.jp