

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|------------|
| 2370100022 | 千種区介護保険事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.1 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いねいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 3.5 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 3.9 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.4 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.1 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.5 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.8 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.7 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.3 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.3 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.4 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.3 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.2 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 9.1 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 26 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 86.7 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見をいただき誠にありがとうございました。契約書や苦情受付窓口、個人情報保護等の説明について、ご本人に比べご家族からの評価が低いという結果が出ました。これからもご家族の同席をお願いし、わかりやすく丁寧な説明ができるよう事業所として取り組んでまいります。

なお高評価を得た項目についても継続して満足していただけるよう、今後も気を抜くことなく努力していく所存でございます。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 7 | 5 |
| | 6.1 | 8 |
| ■ | 7 | 5 |
| | 7.9 | 4 |
| ■ | 11.4 | 2 |
| | 1.8 | 15 |
| | 3.5 | 13 |
| | 6.1 | 8 |
| | 2.6 | 14 |
| ■ | 6.1 | 8 |
| | 4.4 | 12 |
| ■ | 7 | 5 |
| | 12.3 | 1 |
| | 5.3 | 11 |
| ■ | 11.4 | 2 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|----------------------|
| 2370100048 | 名古屋市千種区ケアマネージメントセンター |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.2 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.6 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 3 | 4.1 | 4.6 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 4 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.7 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.7 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.7 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.6 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.6 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.1 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.4 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 27.5 % | 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 | 21 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 70 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回のユーザー評価で、ご利用者様・ご家族様は地域のサービスなどをよく知り、介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてほしい、と望んでいらっしゃる事がわかりました。今後もご利用者様・ご家族様の話をよく聞き、生活への希望・状況を考えたケアプラン作りに努めますが、その時に介護保険以外のサービスも組み込めるよう、地域の情報収集をする・研修を重ねるなど努力していきます。

契約書・重要事項・苦情受付窓口などの説明がご利用者様にわかりにくかったようです。これらはとても大切なことばかりなので、最初に関わる時や折に触れて説明をさせていただき、周知に努めたいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 10.1 | 3 |
| ■ | 4.5 | 11 |
| | 11.2 | 2 |
| | 9 | 4 |
| ■ | 7.9 | 7 |
| | 1.1 | 14 |
| ■ | 0 | 15 |
| | 5.6 | 9 |
| ■ | 3.4 | 12 |
| ■ | 9 | 4 |
| | 5.6 | 9 |
| | 9 | 4 |
| | 7.9 | 7 |
| | 2.2 | 13 |
| | 13.5 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|---------------|
| 2370100055 | 居宅介護支援事業所たんぼぼ |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.1 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 3.8 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.1 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.1 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.6 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.8 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.8 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.7 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.6 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 3 | 3.8 | 4.6 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.6 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.3 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 100 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 25 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 83.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

先回同様、苦情受付窓口に対しての説明と介護保険外サービス等の説明の評価が低かったため、おのおのが今までの契約時の説明状況を振り返り反省して、今後は十分な説明ができるように時間に余裕を持つように心がけより丁寧な説明をしていきます。介護保険外サービスの説明は適当な資料を用意して利用者に関わりやすく時間に余裕を持って行なっていきたいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 9.5 | 2 |
| ■ | 3.8 | 11 |
| | 7.6 | 5 |
| | 7.6 | 5 |
| | 6.7 | 8 |
| | 3.8 | 11 |
| | 1.9 | 14 |
| | 9.5 | 2 |
| ■ | 1.9 | 14 |
| ■ | 7.6 | 5 |
| | 5.7 | 9 |
| ■ | 4.8 | 10 |
| | 9.5 | 2 |
| | 2.9 | 13 |
| ■ | 17.1 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|--------------|
| 2370100113 | 藤美苑居宅介護支援事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.6 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いねいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 4.4 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.6 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.3 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.5 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 3 | 4.1 | 4.2 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.4 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 4 | 4.8 | 4.8 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.3 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.5 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 3 | 4.1 | 4.5 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.3 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 3 | 3.8 | 4.3 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 3 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 3 | 4.1 | 4.4 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.2 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

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 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 16 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 88.9 % | 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策等に関するコメントは、次のとおりです。

自己評価よりも、利用者様から高い評価を頂く事ができました。自己評価で「出来ていない」と評価した問8の「介護保険の対象とならないサービスについての説明」という項目について、今後ご利用様に有用なサービスをしっかり説明できるように、情報収集をし、紹介・調整を行なう事で改善を図ります。その他の項目についても、もう一度基本に立ち返り、より良いサービスの提供が出来るようにしていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせられること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 11.3 | 1 |
| ■ | 6.3 | 9 |
| ■ | 8.8 | 4 |
| ■ | 7.5 | 6 |
| | 6.3 | 9 |
| | 2.5 | 13 |
| | 2.5 | 13 |
| | 3.8 | 11 |
| | 3.8 | 11 |
| | 7.5 | 6 |
| | 2.5 | 13 |
| | 8.8 | 4 |
| | 10 | 3 |
| | 7.5 | 6 |
| ■ | 11.3 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-------------|
| 2370100196 | なごやかハウス希望ヶ丘 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 3.9 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.2 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.3 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.2 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.4 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.1 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.9 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.5 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.2 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれま すか？ | 4 | 4.4 | 4.2 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.1 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.1 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 3.8 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|---|-----|
| 4 | 3.9 | 4 | 4.3 |
|---|-----|---|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.2 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 28 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 24 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 80 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回のユーザー評価で、以下のご要望があることを再確認しました。

①ご本人様やご家族様の精神的な支えになること ②適正なサービスを組み合わせること ③急なサービス変更に対応すること また、ケアプランは、ご本人様やご家族様の生活の状況やご希望を考えて計画し、説明を行います。さらに、ご家族様の介護負担をどうしたら軽減できるかを考え、ご本人様の状態をより良く保てるように、事業者と協力してサービス提供を図ります。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 13.2 | 1 |
| | 1.8 | 15 |
| | 3.5 | 11 |
| | 9.6 | 4 |
| ■ | 11.4 | 3 |
| | 2.6 | 13 |
| | 2.6 | 13 |
| | 7 | 6 |
| | 5.3 | 9 |
| ■ | 6.1 | 7 |
| | 6.1 | 7 |
| | 5.3 | 9 |
| ■ | 9.6 | 4 |
| | 3.5 | 11 |
| ■ | 12.3 | 2 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|----------------|
| 2370100402 | 指定居宅介護支援事業所ちよだ |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いねいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 3.9 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.2 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.4 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.6 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 3 | 4.1 | 4.5 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 5 | 3.9 | 3.6 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 3 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.7 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 3 | 4.3 | 4.3 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.4 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 2 | 4.1 | 4.5 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 3 | 4 | 4.5 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 3 | 3.8 | 4.2 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 3 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.3 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 2 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| 実施の有無 | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 44.1 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 25 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 83.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

ユーザー評価の結果を踏まえ、より一層利用者様に理解していただけるよう分かりやすい説明を心掛けたいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせさせてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 10.2 | 2 |
| ■ | 3.4 | 12 |
| ■ | 5.1 | 9 |
| | 6.8 | 6 |
| | 5.9 | 8 |
| | 4.2 | 11 |
| ■ | 3.4 | 12 |
| | 6.8 | 6 |
| ■ | 2.5 | 15 |
| | 7.6 | 5 |
| | 3.4 | 12 |
| ■ | 10.2 | 2 |
| | 5.1 | 9 |
| | 9.3 | 4 |
| | 16.1 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|------------------|
| 2370100758 | ゆうらいふ千種居宅介護支援事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 4.3 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.5 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.1 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.6 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 5 | 4.1 | 4.6 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 5 | 3.9 | 4.1 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.8 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.8 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.9 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 5 | 4 | 4.7 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 5 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 5 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 5 | 4.1 | 4.6 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.5 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

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 | 29.7 % | 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 | 27 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 90 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

居宅サービスの利用に際し、介護保険制度のしくみ、契約事項など複雑多岐にわたりますが、利用者やご家族にわかりやすくご理解いただけるように傾聴・確認しながらわかりやすい説明を心掛けてまいりました。ケアマネジャーの対応、支援に高い評価をいただきうれしく思います。また、特定事業所として終日電話対応させて頂いていることも、利用者様の安心につながっていると思います。今後もサービス事業所について情報を充実させるとともに、利用者様・ご家族が安心して質の高い生活をされるように保健・医療・福祉のサービスを統合的に、連携し支援するように努力してまいります。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 14.4 | 2 |
| | 0.9 | 14 |
| | 6.3 | 7 |
| ■ | 9 | 3 |
| | 6.3 | 7 |
| | 0.9 | 14 |
| | 1.8 | 13 |
| | 5.4 | 10 |
| | 4.5 | 11 |
| | 7.2 | 6 |
| | 6.3 | 7 |
| ■ | 8.1 | 4 |
| | 8.1 | 4 |
| ■ | 3.6 | 12 |
| ■ | 17.1 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|------|
| 2370100931 | かがやき |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.1 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 3.8 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.7 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 5 | 3.9 | 4 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.5 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.6 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.9 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.7 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.7 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.4 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 25 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 48.1 % | 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 | 23 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 92 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

この度、アンケートへご協力頂き誠にありがとうございました。契約書の重要事項説明書の中で、苦情窓口として例えば国保連合会を上げさせて頂いておりますが馴染めない内容となっているかと思っておりますので、今後解り易くご説明をさせていただきます。又、今後も日々のケアマネのご業務の中でご本人様・ご家族様が望まれる生活が実現できるように医療と介護等連携を取り、安心して自宅での生活がお送り頂けるように努力をして参ります。今後とも何卒宜しくお願い申し上げます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 9.8 | 2 |
| | 0.9 | 14 |
| | 8 | 7 |
| | 9.8 | 2 |
| ■ | 7.1 | 8 |
| | 3.6 | 11 |
| ■ | 0.9 | 14 |
| ■ | 3.6 | 11 |
| | 2.7 | 13 |
| ■ | 9.8 | 2 |
| | 4.5 | 10 |
| | 5.4 | 9 |
| | 8.9 | 6 |
| | 9.8 | 2 |
| ■ | 15.2 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-------------|
| 2370101301 | 有限会社千種介護相談所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 3.9 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いねいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 3.8 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 3.8 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.2 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.6 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 5 | 4.1 | 4.4 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 5 | 3.9 | 3.9 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.2 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.8 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.7 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.9 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 5 | 4 | 4.5 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 5 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 5 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 5 | 4.1 | 4.4 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.3 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| 実施の有無 | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 32.6 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 14 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 46.7 % | 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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今後も利用者様が在宅でのより良い生活が送れるように、利用者様から頂いたコメントや評価結果をもとに、今後も介護支援スキルアップや情報収集に努めるなど、より一層の努力をしていきたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 7.7 | 5 |
| | 7.7 | 5 |
| | 7.7 | 5 |
| | 9.2 | 4 |
| | 6.2 | 9 |
| | 1.5 | 13 |
| | 0 | 15 |
| | 1.5 | 13 |
| | 3.1 | 12 |
| ■ | 6.2 | 9 |
| | 7.7 | 5 |
| | 4.6 | 11 |
| ■ | 12.3 | 2 |
| ■ | 10.8 | 3 |
| ■ | 13.8 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-------------|
| 2370101400 | エム・ケア介護センター |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (2点) (3点) (4点) —————→ できている
(1点) (5点)
● 不満 ←————— (2点) (3点) (4点) —————→ 満足
(1点) (5点)

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.5 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.3 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.5 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 5 | 3.9 | 4 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.7 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.1 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.4 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.5 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.2 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.2 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.2 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 25 % | 上記事業所の全利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ユーザー評価にご協力いただきましたご利用者様、ご家族様には大変感謝しております。全体的に高い評価を頂いている一方で不満を感じている方もみえるのだと認識する機会ともなりました。当事業所としては今回の評価をしっかりと受け止め、さらなる改善に努め今後の業務に生かしていきたいと考えています。今後、法改正等で介護保険の仕組みが変わっていく中でケアマネジャーの立場をしっかりと意識し、ご利用者様、ご家族様のニーズを把握し、心身の状況に合わせたケアを提供していく事で安心して過ごして頂けるよう努めていきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 8.4 | 4 |
| | 3.4 | 12 |
| | 6.7 | 7 |
| | 5.9 | 8 |
| ■ | 9.2 | 2 |
| | 3.4 | 12 |
| | 2.5 | 14 |
| | 5 | 10 |
| | 2.5 | 14 |
| ■ | 8.4 | 4 |
| | 5.9 | 8 |
| | 7.6 | 6 |
| ■ | 9.2 | 2 |
| ■ | 5 | 10 |
| ■ | 16.8 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|--------------|
| 2370101582 | ニチイケアセンター今池南 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 3.9 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 3.4 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 3.8 | 4.3 |
| 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、いいに対応できていますか？ ●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、いい に対応してくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.2 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 3.7 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.3 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.1 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 5 | 3.9 | 3.6 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 3.7 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.3 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.1 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれま すか？ | 5 | 4.4 | 4.3 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.1 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.1 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 5 | 4.1 | 3.8 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 3.6 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 3.6 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

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 | 85.7 % | 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 | 20 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 66.7 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

利用者との意識の差があり、改善していきたい。その為には利用者の意見をよく聞き、理解する事が必要であり、接している時間を大切にしていきたい。励ましの意見もあり、苦情もあり、真摯に受止め、サービス改善に努めていきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせられること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 9.5 | 3 |
| | 7.1 | 6 |
| ■ | 1.2 | 15 |
| ■ | 7.1 | 6 |
| | 10.7 | 2 |
| | 6 | 8 |
| | 2.4 | 14 |
| | 3.6 | 12 |
| | 4.8 | 11 |
| | 3.6 | 12 |
| ■ | 6 | 8 |
| ■ | 8.3 | 5 |
| | 9.5 | 3 |
| ■ | 6 | 8 |
| | 14.3 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-------------|
| 2370101798 | 彩 居宅介護支援事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.1 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いねいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 3.7 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.1 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.6 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 3.5 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 3 | 4.3 | 4.2 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.5 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.2 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.4 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.4 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.3 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 5 | 4.1 | 4.1 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.2 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|---|-----|
| 4 | 3.9 | 4 | 4.4 |
|---|-----|---|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算Ⅰ | 特定事業所加算Ⅱ |
|-------|----------|----------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|------|---|
| 参加利用者数 | 25 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 25 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 14 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 56 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

介護保険制度が複雑なため、ユーザーへのわかりやすい説明が課題と考え、ゆっくり丁寧な説明を心掛けたいと思います。また、ご本人様だけでなくご家族様の理解も得られるように、細かなサービス内容についても納得頂けるようにご説明を行いサービス実施後の確認を徹底し、各事業所との連携を図るようにしていきたいと考えています。介護保険制度外のサービスに関してもきちんと連携を図り計画に組み入れていくようにします。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 13.3 | 3 |
| | 1.7 | 12 |
| | 5 | 8 |
| ■ | 8.3 | 6 |
| | 15 | 1 |
| | 3.3 | 10 |
| | 5 | 8 |
| ■ | 0 | 14 |
| | 0 | 14 |
| | 6.7 | 7 |
| | 3.3 | 10 |
| ■ | 1.7 | 12 |
| | 10 | 5 |
| | 11.7 | 4 |
| ■ | 15 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-----------|
| 2370102119 | サンスマイルちくさ |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 4.3 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.5 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.4 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.6 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.8 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.6 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.7 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.6 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.4 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

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 | 63.8 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 29 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 96.7 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

介護保険の対象にならないサービスについての情報や地域の情報などの提供をさせて頂くよう努めていきます。制度についてわかりやすく丁寧に説明することも一層心がけていきます。意向を聞き取り、相談をしながら在宅で安心して生活していただけるよう支援していききたいと思います。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせさせてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 9.4 | 3 |
| | 1.6 | 15 |
| | 7 | 6 |
| ■ | 9.4 | 3 |
| | 3.9 | 13 |
| | 4.7 | 10 |
| | 5.5 | 9 |
| | 3.1 | 14 |
| | 6.3 | 8 |
| | 7 | 6 |
| | 4.7 | 10 |
| ■ | 8.6 | 5 |
| | 10.9 | 2 |
| ■ | 4.7 | 10 |
| ■ | 13.3 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-----------|
| 2370200020 | 東区介護保険事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (2点) (3点) (4点) (5点) できている
(1点) 不満
● ←————— (2点) (3点) (4点) (5点) 満足
(1点)

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4.2 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.1 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 5 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 5 | 4.1 | 4.7 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 4.1 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.9 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.9 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 5 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.9 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 5 | 4 | 4.8 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.6 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.5 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 28 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 20 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 66.7 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

今回のユーザー評価において、契約、苦情窓口などの説明で、お客様はより分かり易い説明を求めている。本会としても、お客様の心に留めていただけるように、より分かり易い説明を心がけていきます。又、別居ご家族の評価が、同居ご家族やご本人に比べて評価が低いことから、丁寧な説明や連絡を蜜に取る事で離れて暮らすご家族にも安心していただけるように努めていきます。急なサービスの変更や相談等、日々の業務がお客様から評価され、今後より一層の研鑽を積み、お客様に安心、信頼いただける事業所を目指していきます

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 12.1 | 3 |
| | 3.3 | 11 |
| | 4.4 | 9 |
| | 3.3 | 11 |
| | 12.1 | 3 |
| | 1.1 | 15 |
| ■ | 3.3 | 11 |
| | 4.4 | 9 |
| | 6.6 | 5 |
| ■ | 5.5 | 7 |
| | 3.3 | 11 |
| ■ | 5.5 | 7 |
| | 13.2 | 2 |
| | 6.6 | 5 |
| ■ | 15.4 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|---------------------|
| 2370200038 | 名古屋市東区ケアマネージメントセンター |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.6 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いねいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4.5 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.6 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.8 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 5 | 4.1 | 4.7 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 4.4 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.8 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.8 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.8 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 5 | 4 | 4.7 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.4 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.6 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.5 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.6 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 36.6 % | 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 | 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策等に関するコメントは、次のとおりです。

サービス内容に対する不満や苦情について速やかに対応させていただきます。自立支援の考え方に基づき専門家の立場からの助言や介護保険外のサービスについての情報をお伝えし、生活の質の改善が図られるよう努めます。また、契約書、重要事項説明書など居宅サービス計画に関する書類についてわかりやすく丁寧な説明に心がけます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 5.7 | 8 |
| | 1.6 | 14 |
| | 7.4 | 6 |
| ■ | 10.7 | 2 |
| | 9.8 | 3 |
| | 0.8 | 15 |
| | 3.3 | 12 |
| ■ | 4.9 | 9 |
| | 4.9 | 9 |
| | 3.3 | 12 |
| | 4.9 | 9 |
| ■ | 9.8 | 3 |
| | 6.6 | 7 |
| ■ | 9.8 | 3 |
| ■ | 16.4 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|------------|
| 2370200103 | なごやかハウス出来町 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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 | 4.2 | 4.3 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.5 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.3 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.1 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 3 | 4.2 | 4.6 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 4.2 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.9 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれま すか？ | 4 | 4.4 | 4.5 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.7 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.5 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.3 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 3.9 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.3 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.2 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 55.6 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 15 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 50 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

当事業所のご利用者の平均が、全体平均を若干下回る結果となりました。内容を細かくみますと、利用しているサービスに十分に満足されていないこと、ご利用者やご家族の希望をよくお聞きできていない点があること、介護負担感が軽減したという実感が十分でない点が読み取れました。今一度、ご本人やご家族の希望をよくお聞きし、ニーズの検討をしっかりと行い、十分な説明を行った上での計画作成、サービス提供の開始に努めて参ります。また、今回、回収率が低かった様ですので、来年度は、より多くのご利用者の方のお声を聞かさせていただけるように工夫致します。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 13.3 | 1 |
| | 2.7 | 12 |
| ■ | 8 | 6 |
| | 13.3 | 1 |
| ■ | 4 | 9 |
| | 0 | 15 |
| | 5.3 | 7 |
| | 1.3 | 14 |
| | 2.7 | 12 |
| ■ | 9.3 | 5 |
| | 5.3 | 7 |
| | 4 | 9 |
| | 13.3 | 1 |
| | 4 | 9 |
| ■ | 13.3 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-------------|
| 2370200574 | あい居宅介護支援事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 4.4 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.4 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.9 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.7 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 4 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.9 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 5 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.8 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.9 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.8 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.9 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.8 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.8 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.7 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.5 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.6 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 33.3 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 25 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 83.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

今回の評価を元に、事業者とご利用者の意識の差を参考に、ご利用者やご家族のご意見に耳を傾けながら、今後もしご利用者やご家族が望む生活が支援できるよう、制度の理解や説明、費用負担を考慮したサービスの組み合わせ等、ご利用者にとって重要度の高い項目を意識し、学習と情報収集を努めてまいります。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせさせてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 8.5 | 5 |
| | 5.9 | 8 |
| | 8.5 | 5 |
| | 9.3 | 3 |
| | 7.6 | 7 |
| | 1.7 | 13 |
| | 1.7 | 13 |
| | 5.1 | 10 |
| ■ | 5.9 | 8 |
| | 5.1 | 10 |
| | 4.2 | 12 |
| ■ | 10.2 | 2 |
| | 9.3 | 3 |
| ■ | 1.7 | 13 |
| ■ | 15.3 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|------------------|
| 2370200665 | 介護支援センター ジョイフル千種 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 4.4 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.5 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.8 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 5 | 4.1 | 4.4 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 4.3 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.7 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.5 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.7 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.8 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 5 | 4 | 4.6 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 5 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 5 | 3.9 | 4.6 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.4 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算Ⅰ | 特定事業所加算Ⅱ |
|-------|----------|----------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

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 | 25 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 83.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

ご回答いただけた、ご利用者様、ご家族におきましてはご協力ありがとうございました。
説明全般についてのご指摘が多かったかと思えますので改善していきたいと思えます。
接遇やケアプランについては評価が高かった為、来年は今年以上の評価をいただけるように、
努力したいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください
●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 12.3 | 2 |
| | 1.8 | 14 |
| | 5.3 | 9 |
| ■ | 9.6 | 3 |
| ■ | 8.8 | 5 |
| | 3.5 | 10 |
| | 1.8 | 14 |
| | 3.5 | 10 |
| | 6.1 | 8 |
| | 2.6 | 13 |
| | 9.6 | 3 |
| ■ | 3.5 | 10 |
| ■ | 8.8 | 5 |
| | 7 | 7 |
| | 15.8 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-------------|
| 2370200749 | ニチイケアセンター芳野 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.6 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いねいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4.5 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.5 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 3 | 4.3 | 4.6 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.8 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 3 | 4.1 | 4.8 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 4.2 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 3 | 4.3 | 4.7 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 4 | 4.8 | 4.9 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 3 | 4.3 | 4.8 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.9 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.8 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 3 | 4.1 | 4.7 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 3 | 4 | 4.8 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 3 | 3.8 | 4.6 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 3 | 3.9 | 4.6 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 3 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.3 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.7 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

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 | 48.4 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 18 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 60 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回のユーザー評価を受けて、介護保険対象内、外の説明が不足している。全体的に説明不足が見受けられる為、丁寧な説明ができる様心がけて行きたい。また、自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができるように心がけて行きたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 7.8 | 5 |
| | 4.4 | 10 |
| | 8.9 | 4 |
| | 6.7 | 7 |
| | 11.1 | 2 |
| | 4.4 | 10 |
| ■ | 2.2 | 13 |
| | 3.3 | 12 |
| ■ | 2.2 | 13 |
| | 6.7 | 7 |
| | 6.7 | 7 |
| ■ | 7.8 | 5 |
| | 11.1 | 2 |
| | 2.2 | 13 |
| ■ | 14.4 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|------------------|
| 2370300010 | 居宅介護支援 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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.1 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 3.6 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.3 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.3 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.7 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 5 | 3.9 | 3.9 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.3 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.8 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.5 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 5 | 4 | 4.7 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.1 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

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 | 41.1 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 24 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 80 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回の評価結果から、ご利用者と当事業所との評価に差が生じている項目がありました。それは、契約時に説明してありますが、まだまだ、説明が不十分であったかと思われます。今後は契約時のみならず、解らないこと、疑問に感じる事など、いつでもお聞きいただいている関係を築いていきます。また、自由記載欄においては、当社の対応について評価いただきありがとうございます。それらの言葉に甘んじることなく、今後も、ご利用者様ご家族様と一緒に考え、住み慣れた自宅で、その人らしく暮らしていただけるようだけるようかかわらせていただきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 10.5 | 2 |
| ■ | 1.8 | 14 |
| | 5.3 | 9 |
| ■ | 9.6 | 4 |
| | 10.5 | 2 |
| | 1.8 | 14 |
| | 4.4 | 10 |
| | 7 | 7 |
| | 3.5 | 12 |
| ■ | 4.4 | 10 |
| | 7.9 | 6 |
| | 6.1 | 8 |
| | 8.8 | 5 |
| | 3.5 | 12 |
| ■ | 14.9 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-----------|
| 2370300069 | 北区介護保険事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.1 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4.1 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.3 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.4 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.4 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.4 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 3.8 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.5 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.2 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.2 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.1 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.4 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 5 | 4 | 4.3 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 3.8 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|---|-----|
| 4 | 3.9 | 4 | 4.3 |
|---|-----|---|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 9.3 % | 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 | 24 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 80 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回のユーザー評価の結果、お客様と自己評価のずれた項目が目立ち、意識の差を痛感しました。特に問8「介護保険の対象にならないサービスについての説明」は満足されてませんでした。その評価を真摯に受け止めケアマネ間で情報共有し、インフォーマルのサービスをご説明できるよう心掛けていきます。高い評価を受けているところは、引き続き姿勢を崩さず維持していきます。介護支援専門員一人一人研修を重ねスキルアップし、お客様ご家族様との信頼関係を築き支援できるよう努力していきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 14.3 | 1 |
| | 3.8 | 12 |
| | 6.7 | 8 |
| | 10.5 | 3 |
| | 8.6 | 4 |
| | 1 | 15 |
| | 2.9 | 13 |
| | 4.8 | 9 |
| ■ | 4.8 | 9 |
| | 7.6 | 6 |
| | 2.9 | 13 |
| | 8.6 | 4 |
| ■ | 7.6 | 6 |
| ■ | 4.8 | 9 |
| ■ | 11.4 | 2 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|------------------|
| 2370300101 | 医療法人あちは居宅介護支援事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (2点) (3点) (4点) (5点) できている
(1点) 不満
● ←————— (2点) (3点) (4点) (5点) 満足
(1点)

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 5 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 5 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 5 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 5 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 5 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 5 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 5 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 4.6 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 3 | 4.3 | 5 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 3 | 4.8 | 5 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 5 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 5 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 5 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 3 | 4.1 | 5 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 3 | 4 | 4.8 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.6 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.6 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 3 | 4.1 | 4.4 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 3.8 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.8 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| 実施の有無 | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| | | 無し |

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 | 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数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 42.9 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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 | 166.7 % | 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策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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせられること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 15.8 | 3 |
| | 5.3 | 7 |
| | 10.5 | 4 |
| ■ | 0 | 9 |
| | 5.3 | 7 |
| | 0 | 9 |
| | 0 | 9 |
| | 10.5 | 4 |
| | 0 | 9 |
| | 0 | 9 |
| | 21.1 | 1 |
| | 0 | 9 |
| ■ | 0 | 9 |
| ■ | 21.1 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-------------|
| 2370300184 | 愛生居宅介護支援事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 3.9 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.1 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.7 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 5 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 3.9 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 5 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができていますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.5 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 3 | 4.1 | 4.8 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 5 | 4 | 4.7 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 3 | 3.8 | 4.7 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.6 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.4 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| 実施の有無 | 特定事業所加算 | |
|-------|---------|----|
| | I | II |
| | 有り | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 15 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 22 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 73.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

当事業所では「苦情受付窓口についての説明」と「個人情報の取り扱いについての同意」の項目において、ユーザー評価に約1ポイントのマイナスの乖離があった。また、意識の差（重要度）では「不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること」の項目で、ユーザー順位が4位であった。このことから、ユーザーが介護サービスを受けるにあたっては、トラブルは起こり得るものと危機意識を持っており、プライバシーが一人歩きして広がることはないかと確信が持てていないのではないかと読み取れる。こうしたユーザーの心理を考慮して、ユーザーとの十分なコミュニケーション及び、納得できる丁寧な説明と連携を怠らない対応に努めていきたい。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 12.2 | 2 |
| ■ | 3.1 | 12 |
| | 4.1 | 10 |
| | 8.2 | 4 |
| ■ | 7.1 | 7 |
| | 3.1 | 12 |
| | 2 | 14 |
| | 4.1 | 10 |
| | 2 | 14 |
| | 9.2 | 3 |
| | 8.2 | 4 |
| | 6.1 | 8 |
| ■ | 6.1 | 8 |
| | 8.2 | 4 |
| ■ | 16.3 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-------------|
| 2370300333 | ニチイケアセンター黒川 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.1 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4.2 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.3 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.4 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.3 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.5 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 4 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.3 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.7 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.4 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 5 | 4 | 4.4 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 3 | 3.8 | 4.4 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.3 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

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 | 137 | 上記事業所の全利用者のうち、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 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 29 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 21.2 % | 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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ご利用者様の居宅においてその有する能力に応じ自立した生活が営めるよう支援していますが、それが御家族を含めて御本人が希望する生活に近づけていけたかは、すぐに結果に繋がらないこともあり、難しいところです。相互に信頼関係を築いて、意向に沿った希望する生活をしっかり受け止め、一緒にサービスの選択（介護保険外のサービスを含め）をしていきたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 10.7 | 2 |
| ■ | 5.4 | 9 |
| ■ | 6.3 | 6 |
| | 9.8 | 4 |
| | 6.3 | 6 |
| | 2.7 | 14 |
| ■ | 3.6 | 12 |
| | 2.7 | 14 |
| | 3.6 | 12 |
| ■ | 6.3 | 6 |
| | 5.4 | 9 |
| | 7.1 | 5 |
| | 10.7 | 2 |
| ■ | 4.5 | 11 |
| | 15.2 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-------------|
| 2370300465 | 快適ライフセンター24 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.6 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 4.2 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.5 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.4 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.8 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.7 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 4 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.8 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.8 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.9 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.7 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.3 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.8 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

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 | 20 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 15 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 100 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

契約時の説明の不十分さをご指摘頂きました。わかりやすさとご納得いく説明ができるよう努力していきます。ご利用者様ご本人が本当に希望する生活を実現するための支援ができているのか、常に問いかけ、ご利用者様自身が前向きに生きていこうとする意欲を引き出せるよう関わっていきたくと思います。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 8 | 6 |
| | 6.7 | 8 |
| ■ | 13.3 | 1 |
| | 9.3 | 5 |
| | 10.7 | 4 |
| | 1.3 | 13 |
| | 2.7 | 11 |
| ■ | 1.3 | 13 |
| | 1.3 | 13 |
| ■ | 8 | 6 |
| | 4 | 9 |
| ■ | 13.3 | 1 |
| | 4 | 9 |
| | 2.7 | 11 |
| ■ | 13.3 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-----------------|
| 2370300614 | 陽だまりの家ケアプランセンター |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.8 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 4.7 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.9 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 5 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.8 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.9 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 5 | 4.1 | 4.8 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 5 | 3.9 | 4.6 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.7 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.9 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.8 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.9 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 5 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 5 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.8 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.8 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.7 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.7 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.6 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.7 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算Ⅰ | 特定事業所加算Ⅱ |
|-------|----------|----------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 25.2 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 30 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

事業者と利用者の意識の差の結果では、⑮「ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること」、①「希望している生活を支援すること」が事業者とご利用者ともに上位になっている結果を受け、今後も信頼をしてもらえ人間関係を築くとともに、ご本人の意向に沿った在宅生活を送られるよう支援を行なっていきます。また、ユーザーからのご意見・ご感想では、お一人での生活を送られている方や介護をされるご家族からの貴重なご意見やご感想をいただくことができました。変化する介護保険制度やサービス内容の分かりやすい説明を心掛け、サービス事業者との連携を図りながら対応を行なっていきたいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 9.2 | 3 |
| | 5 | 10 |
| | 7.1 | 7 |
| | 9.2 | 3 |
| | 9.2 | 3 |
| | 0 | 15 |
| | 1.4 | 13 |
| ■ | 0.7 | 14 |
| ■ | 4.3 | 11 |
| | 5.7 | 8 |
| | 8.5 | 6 |
| ■ | 14.9 | 1 |
| | 5.7 | 8 |
| | 4.3 | 11 |
| ■ | 14.9 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-----------------|
| 2370301273 | エヌ・エス北居宅介護支援事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 4.2 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.6 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.9 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 3 | 4.3 | 4.7 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.8 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 3 | 4.1 | 4.7 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 4.5 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.8 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 3 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 5 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 3 | 4.1 | 4.8 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.6 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 3 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 3 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.3 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 18.3 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ユーザー評価へのご協力ありがとうございました。今回良い評価を頂きました項目については、今後も変わらず行なっていきます。利用者様の在宅での自立支援に必要な介護保険サービスの情報提供や地域資源の情報提供が行えるよう情報収集に努めます。関係書類や色々な説明事項については解り易く行ない、気軽にご相談頂ける雰囲気作りをします。利用者様・家族様が日常生活に満足を得られる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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせさせてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 7.2 | 7 |
| | 3.2 | 12 |
| | 5.6 | 9 |
| | 4.8 | 10 |
| | 12 | 2 |
| | 1.6 | 15 |
| | 3.2 | 12 |
| | 8 | 5 |
| | 8 | 5 |
| ■ | 3.2 | 12 |
| | 4.8 | 10 |
| | 10.4 | 3 |
| ■ | 8.8 | 4 |
| ■ | 6.4 | 8 |
| ■ | 12.8 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-----------------------|
| 2370301885 | 在宅看護センター愛 居宅介護支援事業所 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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.9 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4.8 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.9 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.9 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.9 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 3 | 4.2 | 4.9 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 3 | 4.1 | 5 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 4.6 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 5 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 5 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 3 | 4.3 | 5 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.9 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.9 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 3 | 4.1 | 5 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 3 | 4 | 4.8 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 3 | 3.8 | 4.7 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 3 | 3.9 | 4.8 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 3 | 4.1 | 4.9 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.8 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.7 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

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 | 88.2 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 30 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回の結果により、ご利用者様、ご家族様に対して説明不足の点があると感じました。また介護保険外のサービスに関しましても適切に情報提供できるよう努めていきたいと思っております。
ご利用者様、ご家族様が安心して自宅で生活できますようニーズの把握をし、個々の利用者様に合ったサービス速やかに提案していきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせられること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 12.2 | 2 |
| | 4.1 | 11 |
| | 3.4 | 12 |
| | 10.1 | 3 |
| ■ | 7.4 | 5 |
| | 1.4 | 14 |
| | 0.7 | 15 |
| | 9.5 | 4 |
| ■ | 6.8 | 8 |
| | 3.4 | 12 |
| | 7.4 | 5 |
| ■ | 12.8 | 1 |
| ■ | 6.8 | 8 |
| ■ | 7.4 | 5 |
| | 6.8 | 8 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|--------------|
| 2370302974 | 介護支援ノッポの会 福德 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (2点) (3点) (4点) (5点) できている
(1点) 不満
● ←————— (2点) (3点) (4点) (5点) 満足
(1点)

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 3.9 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.3 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.8 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 5 | 4.1 | 4.6 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 5 | 3.9 | 3.2 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.8 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.7 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.8 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.9 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 5 | 4 | 4.8 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.6 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.7 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.2 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

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 | 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 | 13 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 86.7 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

このたびのユーザー評価を通して、利用者様の評価と、自己評価の相違をもう一度見直しました。ご利用者様の生活が、サービス利用によって、ご自分のより良い生活ができるように支援してきたつもりですが、介護保険以外のサービス把握が足りなかったように思います。今回の結果を真摯に受け止め、今後もご利用者様が少しでも安心して在宅生活を送ることができるよう支援を行ってまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 14 | 1 |
| | 2 | 12 |
| ■ | 10 | 3 |
| ■ | 10 | 3 |
| | 6 | 8 |
| | 2 | 12 |
| | 0 | 15 |
| | 6 | 8 |
| | 8 | 6 |
| ■ | 6 | 8 |
| | 2 | 12 |
| ■ | 10 | 3 |
| ■ | 12 | 2 |
| | 4 | 11 |
| | 8 | 6 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-----------|
| 2370400018 | 西区介護保険事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 4.3 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.4 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 5 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.9 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 5 | 3.9 | 4 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.7 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.7 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.7 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれま すか？ | 5 | 4.4 | 4.7 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.8 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 5 | 4 | 4.7 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 5 | 3.8 | 4.7 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 5 | 3.9 | 4.7 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 5 | 4.1 | 4.6 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.6 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.6 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 12 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 24 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 80 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ユーザー評価でお客様からのご意見で感謝の言葉をいただき、逆に、私たちが勇気をいただけたことに感謝いたします。また、お客様にわかりやすい言葉で、サービスについての説明をさせていただくように心がけてきた成果かもしれません。より一層、お客様からの言葉を真摯に受け取り、お客様やご家族のご希望をよくお聞きし、担当者会議などで確認し、制度的・経済的な制約のなか、一層お客様に満足していただけるように努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 9.3 | 3 |
| | 8.4 | 4 |
| | 3.7 | 13 |
| ■ | 7.5 | 6 |
| | 6.5 | 9 |
| | 4.7 | 10 |
| | 2.8 | 14 |
| | 4.7 | 10 |
| ■ | 4.7 | 10 |
| | 7.5 | 6 |
| | 2.8 | 14 |
| ■ | 10.3 | 2 |
| | 8.4 | 4 |
| | 7.5 | 6 |
| ■ | 11.2 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|---------------------|
| 2370400026 | 名古屋市北西ケアマネージメントセンター |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 3.9 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いねいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 3.6 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.1 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.6 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 3.6 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.2 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.5 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.3 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.3 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.3 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.4 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.2 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.1 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 3 | 4.1 | 4.2 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 3.8 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.1 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 有り | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 14.9 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 26 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 86.7 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

全体的に厳しい結果をいただきました。苦情受付窓口についての説明がわかりにくい、介護保険の対象にならないサービス、計画書についての説明不足が評価されています。今後は、介護保険外のサービスについてやプレゼンテーションの方法についての研修を企画して改善していきます。ケアマネジャーが関わることで家族など介護者の負担が軽減されているか、自立支援の考え方に基づいたサービスの提供がされているかについても今まで以上に意識して日々の訪問時やサービス担当者会議などで確認していきたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 8.7 | 6 |
| | 1.7 | 13 |
| | 12.2 | 2 |
| ■ | 10.4 | 3 |
| ■ | 9.6 | 5 |
| | 0 | 15 |
| | 4.3 | 9 |
| | 4.3 | 9 |
| | 3.5 | 11 |
| | 3.5 | 11 |
| | 1.7 | 13 |
| | 10.4 | 3 |
| ■ | 7 | 7 |
| | 7 | 7 |
| ■ | 15.7 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-----------|
| 2370400042 | あいち介護センター |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 3.9 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.3 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.4 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.5 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.6 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.1 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.7 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれま すか？ | 5 | 4.4 | 4.4 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 5 | 4 | 4.5 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.4 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.2 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.2 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.2 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| 実施の有無 | 特定事業所加算 | |
|-------|-----------|------------|
| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
| | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3. 事業者のコメント

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

苦情相談窓口や介護保険外サービスのご説明を今一度見直しご理解いただきやすい方法を考えていきます。またご利用者本人のご理解をいただけるようしていきます。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせられること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 12.2 | 1 |
| | 4.9 | 12 |
| | 6.1 | 8 |
| | 8.5 | 3 |
| ■ | 6.1 | 8 |
| | 3.7 | 13 |
| | 2.4 | 14 |
| | 7.3 | 6 |
| ■ | 6.1 | 8 |
| | 6.1 | 8 |
| | 8.5 | 3 |
| ■ | 8.5 | 3 |
| | 9.8 | 2 |
| | 2.4 | 14 |
| ■ | 7.3 | 6 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|----------------|
| 2370400141 | 平田豊生苑居宅介護支援事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 4.5 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.6 | 4.3 |
| 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、いいに対応できていますか？ ●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、いい に対応してくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 5 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 4.1 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.7 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.9 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.7 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.8 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 5 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.9 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 3 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 5 | 4.1 | 4.7 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.5 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.6 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 46.9 % | 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 | 22 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 73.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

ご本人にとって現在のサービス内容が適切でない、あるいは、希望されている生活に近づいていない、と感じられているご利用者がおられます。介護保険の対象とならないサービスを含め、介護サービスを有効に利用していただくことで、ご利用者の生活の質が向上するように努めていきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせられること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 14.3 | 1 |
| | 2.9 | 14 |
| | 4.8 | 11 |
| ■ | 5.7 | 8 |
| ■ | 8.6 | 5 |
| | 0 | 15 |
| | 3.8 | 12 |
| | 3.8 | 12 |
| | 5.7 | 8 |
| | 5.7 | 8 |
| | 8.6 | 5 |
| | 9.5 | 2 |
| ■ | 9.5 | 2 |
| ■ | 9.5 | 2 |
| | 7.6 | 7 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-----------|
| 2370400158 | なごやかハウス名西 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4.2 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.4 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 5 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.9 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.7 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 4.3 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.8 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 5 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.9 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.9 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.9 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.9 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.9 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.6 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.4 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

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 | 88.2 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 19 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 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策等に関するコメントは、次のとおりです。

日頃は皆様方のご理解、ご信頼をいただき深く感謝申し上げます。今回の評価結果では、その思いをさらに一歩進め、皆様方の貴重な個人情報、すべてがご同意に基づき運用されるという点を、責任ある立場としてより丁寧にご説明しながら、安心感をもってご相談いただけますようさらに努力いたします。また、ご利用者が大切と思われる視点の中に、費用負担と適正なサービスの組み合わせがありました。ご利用者にとっては、各種サービスは違いや効果に分り難く、そのコストも希望とする生活に見合うものなのか非常に分り難いと思われま。そうした実情を踏まえ、今後は複数の具体例を提示しながら、ご理解を得られるよう配慮いたします。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 11.1 | 3 |
| | 2.2 | 12 |
| | 7.8 | 6 |
| ■ | 12.2 | 2 |
| | 3.3 | 11 |
| | 2.2 | 12 |
| | 1.1 | 15 |
| | 4.4 | 10 |
| | 8.9 | 4 |
| ■ | 2.2 | 12 |
| | 7.8 | 6 |
| | 8.9 | 4 |
| | 5.6 | 9 |
| ■ | 7.8 | 6 |
| ■ | 14.4 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-----------|
| 2370400166 | 介護支援ノッポの会 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (2点) (3点) (4点) (5点) できている
(1点) 不満 (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いねいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 4.2 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.4 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.8 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 4 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.7 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.7 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.8 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.6 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.2 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 17.1 % | 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 | 22 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 73.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

今回も多くのお客様から貴重なご意見、ご感想を頂き、誠に有難うございます。概ね全体として高い評価を頂きましたが、まだまだ改善すべき課題も多々あると感じています。
 今後も、個々のニーズに合わせた質の高いケアマネジメントを心がけ、ご利用者様、ご家族様に安心して生活して生活して頂けるよう職員一同努力してまいります。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 13 | 2 |
| | 0 | 15 |
| | 7.6 | 5 |
| | 7.6 | 5 |
| ■ | 7.6 | 5 |
| | 3.3 | 10 |
| | 2.2 | 13 |
| | 3.3 | 10 |
| | 3.3 | 10 |
| | 1.1 | 14 |
| | 6.5 | 8 |
| ■ | 9.8 | 4 |
| ■ | 12 | 3 |
| | 6.5 | 8 |
| ■ | 16.3 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|----------|
| 2370400257 | 居宅介護支援西城 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (2点) (3点) (4点) (5点) できている
(1点) 不満
● ←————— (2点) (3点) (4点) (5点) 満足
(1点)

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 4 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.5 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.8 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.7 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.7 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.9 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.3 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.5 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.8 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.7 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.4 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 5 | 4.1 | 4.3 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|---|-----|
| 4 | 3.9 | 4 | 4.3 |
|---|-----|---|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 50.8 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 26 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 86.7 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

問18から20について、いずれも全体平均点数を0.1から0.3点下回る結果について、利用者様とサービス事業者の間に立って、コーディネートする立場にある私達の力不足を感じております。今後は、実際のサービスが行われている現場に赴き、利用者様のニーズの把握や自立支援に向けたサービスが提供できるよう、マネジメントしていきたい。と、思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせられること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 12.3 | 2 |
| | 3.5 | 12 |
| | 4.4 | 11 |
| | 7.9 | 5 |
| | 8.8 | 4 |
| | 3.5 | 12 |
| | 0.9 | 15 |
| | 3.5 | 12 |
| | 6.1 | 7 |
| ■ | 7 | 6 |
| | 5.3 | 9 |
| ■ | 5.3 | 9 |
| ■ | 11.4 | 3 |
| | 6.1 | 7 |
| ■ | 14 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-----------------|
| 2370400463 | じゃがいも平田介護支援センター |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (2点) (3点) (4点) —————→ できている
(1点) (5点)
● 不満 ←————— (2点) (3点) (4点) —————→ 満足
(1点) (5点)

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.9 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4.8 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.9 | 4.3 |
| 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、いいに対応できていますか？ ●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、いい に対応してくれますか？ | 5 | 4.3 | 5 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 5 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 5 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.9 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 4.6 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 5 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 5 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 5 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 5 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 5 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 5 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 5 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.9 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 5 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.9 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.7 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.7 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 45.5 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 24 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 80 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回の評価結果について、ご本人様やご家族様の貴重なご意見を頂き本当に有難うございます。真摯に受け止め介護保険制度に関するご説明はもとより、苦情の申し立て窓口について、更に分かり易く説明させて頂き、ご利用者様、ご家族様に安心してご理解頂ける様、更に努力致します。今後も介護支援専門員の質の向上に専念して安心して介護保険サービスを利用して頂ける様、職員一同努力していく所存です。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 6.7 | 6 |
| | 2.5 | 12 |
| | 5.8 | 7 |
| | 5.8 | 7 |
| | 10.8 | 3 |
| | 0 | 15 |
| | 1.7 | 14 |
| ■ | 4.2 | 10 |
| ■ | 5.8 | 7 |
| | 4.2 | 10 |
| | 2.5 | 12 |
| ■ | 10 | 4 |
| ■ | 13.3 | 2 |
| ■ | 10 | 4 |
| | 16.7 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-------------|
| 2370400737 | 介護支援ノッポの会押切 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.9 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 4.2 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.9 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.1 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.6 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 4 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.8 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.8 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.8 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.6 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.7 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 5 | 4 | 4.7 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.7 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 5 | 4.1 | 4.8 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.7 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.7 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| 実施の有無 | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 45.5 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 14 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 46.7 % | 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策等に関するコメントは、次のとおりです。

回収率が約半分と良くなかったため、今後は利用者のお宅に確認し回収率を高めていきたい
全体としては平均より点数が良かったが、介護保険のサービス事業者に対する情報を利用者にもっと提供したい
思う

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせられること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 11.3 | 1 |
| | 4.8 | 9 |
| ■ | 11.3 | 1 |
| ■ | 6.5 | 7 |
| | 9.7 | 4 |
| | 1.6 | 15 |
| ■ | 3.2 | 13 |
| | 4.8 | 9 |
| ■ | 4.8 | 9 |
| ■ | 8.1 | 5 |
| | 6.5 | 7 |
| | 8.1 | 5 |
| | 3.2 | 13 |
| | 4.8 | 9 |
| | 11.3 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-----------------|
| 2370401305 | やまもと接骨院介護支援センター |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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 | 4.2 | 4.3 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.5 | 4.3 |
| 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、いいに対応できていますか？ ●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、いい に対応してくれますか？ | 4 | 4.3 | 5 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 3 | 4.3 | 4 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 3 | 4.2 | 4.3 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 2 | 3.9 | 4 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.3 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.5 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.3 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれま すか？ | 4 | 4.4 | 5 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 3 | 4 | 4.5 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.7 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|---|-----|
| 4 | 3.9 | 4 | 4.3 |
|---|-----|---|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.7 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

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 | 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 | 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 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

やや厳しめに自己評価をしたが、結果としてユーザーの評価の方が少し上回っていたのでほっとしている。自由記載欄にもあったように、たくさんの事業者の中からサービスを組み合わせ、各利用者さんにいちばん合うプランを立てていけるともって利用者さんやその家族のニーズに合ったサービスを提供する事ができると感じた。今後とも、いろいろな意見に耳を傾けてよりよいサービスを提供できるようにしていきたい。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 20 | 1 |
| | 0 | 7 |
| ■ | 13.3 | 5 |
| | 0 | 7 |
| | 6.7 | 6 |
| | 0 | 7 |
| | 0 | 7 |
| ■ | 0 | 7 |
| ■ | 0 | 7 |
| | 20 | 1 |
| | 0 | 7 |
| ■ | 0 | 7 |
| | 20 | 1 |
| | 0 | 7 |
| ■ | 20 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-------------------|
| 2370401768 | やさしい手庄内通居宅介護支援事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 3.9 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.1 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.2 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.6 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 5 | 3.9 | 3.9 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.7 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.7 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.5 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.5 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 5 | 3.8 | 4.2 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 5 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.3 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

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 | 21.3 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 27 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 90 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

貴重なご意見を頂きまして誠にありがとうございました。「事業所と利用者の意識の差」の評価に差が生じておりましたので、ユーザーが大切と思うサービス提供に近づくよう職員一同努力して参りたいと思います。「ケアマネジャーの言葉使いや態度、身だしなみ」についての評価が自社評価よりユーザー評価の方が高く評価して頂きました。今後も継続して評価が維持できるよう努め、ユーザーが希望されている生活支援が提供できるよう他職種との連携を図り満足して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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 12.5 | 2 |
| | 2.7 | 14 |
| | 7.1 | 5 |
| | 6.3 | 7 |
| ■ | 3.6 | 11 |
| | 2.7 | 14 |
| ■ | 3.6 | 11 |
| | 4.5 | 9 |
| | 7.1 | 5 |
| ■ | 3.6 | 11 |
| ■ | 10.7 | 3 |
| | 9.8 | 4 |
| | 4.5 | 9 |
| ■ | 16.1 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|----------------------|
| 2370402006 | 株式会社 福祉の里 名古屋西ステーション |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.1 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 3.9 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.4 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.1 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.5 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 5 | 4.1 | 4.4 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 4 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.7 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.4 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.4 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 5 | 4 | 4.3 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.2 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 5 | 4.1 | 4.3 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.3 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算Ⅰ | 特定事業所加算Ⅱ |
|-------|----------|----------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 50.8 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 22 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 73.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

介護保険の内容はもちろん、保険外のことについても分かりやすく説明していき、希望される生活により近づけるようにご本人、ご家族と一緒にプランを考えていきます。
 今後も不安を抱えるご本人、ご家族の話をよく聞き、急な変更にも素早く対応して、信頼を持っていただけるよう努力していきます。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください
 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせさせてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 8.7 | 5 |
| | 2.9 | 12 |
| | 3.9 | 11 |
| ■ | 10.7 | 3 |
| ■ | 12.6 | 2 |
| | 1.9 | 14 |
| | 1.9 | 14 |
| | 5.8 | 8 |
| | 6.8 | 7 |
| | 4.9 | 9 |
| | 2.9 | 12 |
| ■ | 9.7 | 4 |
| | 7.8 | 6 |
| ■ | 4.9 | 9 |
| ■ | 14.6 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|--------------|
| 2370402261 | 居宅介護支援事業所エイル |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 3.8 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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 | 4.2 | 3.8 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.2 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 3 | 4.3 | 4.5 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.8 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 4.2 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 3 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.9 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.6 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 3 | 4.1 | 4.7 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 3 | 4 | 4.7 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 3 | 3.8 | 4.2 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 3 | 3.9 | 4.2 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.2 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| 実施の有無 | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| | 無し | 無し |

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 | 49.2 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 13 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 43.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

急なサービス依頼について、敏速な対応をしていきます。
介護保険のサービスのみならず、インフォーマルなサービス等利用可能な社会資源の提示・提案をしていきます

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 10.7 | 3 |
| | 0 | 15 |
| | 5.4 | 8 |
| | 8.9 | 4 |
| ■ | 12.5 | 2 |
| | 1.8 | 12 |
| | 3.6 | 11 |
| | 7.1 | 6 |
| ■ | 1.8 | 12 |
| ■ | 1.8 | 12 |
| | 8.9 | 4 |
| | 5.4 | 8 |
| | 5.4 | 8 |
| | 7.1 | 6 |
| ■ | 19.6 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|--------------|
| 2370500023 | 丸八居宅介護支援センター |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 4.4 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.8 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.8 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 5 | 4.1 | 4.8 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 5 | 3.9 | 4.5 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 5 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.8 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.8 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.8 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 5 | 4 | 4.8 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.8 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.8 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 5 | 4.1 | 4.9 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.7 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.7 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 19.6 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 25 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 83.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

利用者様の貴重なご意見、評価を頂き感謝しています。
 ケアマネージャーに求められる姿勢は、相談者としての信頼感であり、日ごろの悩みやサービスに対する不満に対しても、お気持ちに寄り添い丁寧に対応し、精神的な負担を取り除く努力をすること。利用者様やご家族様が安心して望む生活を実現できるよう、今後もより良い相談援助者でありたいと思います。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください
 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネージャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネージャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 10.9 | 4 |
| | 2.5 | 12 |
| | 1.7 | 13 |
| | 11.8 | 2 |
| ■ | 5 | 8 |
| | 0.8 | 15 |
| | 1.7 | 13 |
| | 5 | 8 |
| ■ | 5.9 | 7 |
| ■ | 4.2 | 10 |
| ■ | 10.1 | 5 |
| | 9.2 | 6 |
| | 11.8 | 2 |
| | 4.2 | 10 |
| ■ | 15.1 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|------------|
| 2370500031 | 中村区介護保険事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (2点) (3点) (4点) (5点) できている
(1点) 不満 (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.1 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.4 | 4.3 |
| 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、いいに対応できていますか？ ●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、いい に対応してくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.3 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.1 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.5 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.8 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.7 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.2 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.5 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.7 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 5 | 3.9 | 4.2 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.1 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.1 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.1 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 10.6 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 22 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 73.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

お客様の在宅生活が安心して続けられるようなケアプランになっていることや相談支援などの項目で、高い評価をいただきました。
改善点としては、ご家族の介護についての不安などに対して十分耳を傾けて様々な行政サービスやボランティアなどのインフォーマルなサービスの利用について、積極的に情報提供して参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください
●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 12.2 | 2 |
| ■ | 4.4 | 9 |
| ■ | 1.1 | 14 |
| | 10 | 4 |
| | 7.8 | 6 |
| | 4.4 | 9 |
| | 2.2 | 13 |
| | 3.3 | 12 |
| | 5.6 | 8 |
| | 4.4 | 9 |
| | 1.1 | 14 |
| ■ | 11.1 | 3 |
| | 8.9 | 5 |
| | 6.7 | 7 |
| ■ | 16.7 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|----------------------|
| 2370500049 | 名古屋市中村区ケアマネージメントセンター |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.1 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 3.9 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 3.7 | 4.3 |
| 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、いいに対応できていますか？ ●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、いい に対応してくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.1 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.6 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 5 | 4.1 | 4.3 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.3 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.8 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.6 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.5 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.3 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.2 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| 実施の有無 | 特定事業所加算Ⅰ | 特定事業所加算Ⅱ |
|-------|----------|----------|
| | 有り | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 20 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 28 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 93.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

今回ユーザー様には、「利用者様及びご家族とのコミュニケーションをきちんと取り、介護保険のサービス及び対象外のサービスも含めてその種類・内容・費用について適正にプラン作成をするケアマネジャーを望む」とのご意見を頂きました。各ケアマネジャーは「コミュニケーションは取れている」、「望まれる生活に近づくことができている」との思い込み・自己満足に浸ることなく、丁寧に対応・支援していくことを話し合い確認しました。今後も利用者様及びご家族が望まれる生活の実現を目指し、支援にご満足頂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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 11.4 | 2 |
| | 5.3 | 9 |
| | 6.1 | 8 |
| | 9.8 | 4 |
| ■ | 7.6 | 7 |
| | 1.5 | 15 |
| | 3.8 | 11 |
| | 3.8 | 11 |
| ■ | 2.3 | 14 |
| | 8.3 | 6 |
| | 3 | 13 |
| ■ | 9.1 | 5 |
| | 12.1 | 1 |
| | 5.3 | 9 |
| ■ | 10.6 | 3 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|--------------|
| 2370500098 | ますこ居宅介護支援事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (2点) (3点) (4点) (5点) できている
(1点) 不満 (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 4.3 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.5 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.9 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.9 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 4.5 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 4 | 4.8 | 4.7 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.7 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 5 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 5 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.8 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.7 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.7 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.6 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.6 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 55.6 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 21 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 70 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

利用者 と 事業者 の 評価 は 概ね 一致 している 事が 把握 できた。 サービス を 提供 する うえ で 重要 と 思われる 上位 は、「 ケア マネ の 対応 に 安心 感 ・ 信頼 感 が ある こと 。」 「 希望 している 生活 を 支援 する こと 。」 「 精神的 支え に なる こと 。」 となっている。 今後 も、 様々な 障害 を 抱え ながらも、 住み 慣れた 自宅 で 自立 した 日常生活 が 送れる よう、 利用者 や 家族 の 心身 の 状況 や 環境 に 応じて 一人 一人 の 生活 や 考え を 大切に 支援 を 行って いきたい。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせられること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 11.3 | 3 |
| | 2.1 | 12 |
| ■ | 6.2 | 8 |
| ■ | 13.4 | 1 |
| | 5.2 | 9 |
| | 1 | 15 |
| | 2.1 | 12 |
| | 7.2 | 7 |
| | 8.2 | 5 |
| | 2.1 | 12 |
| ■ | 8.2 | 5 |
| | 5.2 | 9 |
| | 5.2 | 9 |
| ■ | 13.4 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|---------------|
| 2370500189 | 鵜飼病院居宅介護支援事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4.1 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.1 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.6 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 5 | 3.9 | 3.6 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.7 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.6 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 5 | 4 | 4.5 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.2 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.3 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算Ⅰ | 特定事業所加算Ⅱ |
|-------|----------|----------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 30.3 % | 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 | 24 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 80 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

殆どの項目で満足と言う結果を得ましたが、介護保険の対象にならないサービスについての説明が不十分であると気づかされました。口頭では説明していますが、今後は理解しやすいよう、事例などもまじえて、提示することができるように対応していきます。また、サービス担当者会議では、利用者様、御家族様が話しやすい場の雰囲気作りを行い、より良い、サービスにつなげていきたいと思えます。

自由記載欄では心温まる意見を頂き、仕事の励みになりました。今後も、利用者様、御家族様が安心して生活することができるような仕事を行なっていきたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ○ | 14.7 | 1 |
| ■ | 6.4 | 8 |
| ■ | 6.4 | 8 |
| ■ | 7.3 | 4 |
| ○ | 7.3 | 4 |
| ○ | 3.7 | 12 |
| ○ | 0.9 | 15 |
| ○ | 2.8 | 13 |
| ○ | 2.8 | 13 |
| ○ | 8.3 | 3 |
| ○ | 6.4 | 8 |
| ○ | 7.3 | 4 |
| ■ | 7.3 | 4 |
| ○ | 4.6 | 11 |
| ■ | 13.8 | 2 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|---------------|
| 2370500528 | ニチイケアセンターくさなぎ |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (2点) (3点) (4点) (5点) できている
(1点) 不満 (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いねいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4.2 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.3 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.6 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.7 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.7 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれま すか？ | 4 | 4.4 | 4.3 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.3 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.3 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.1 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| 実施の有無 | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 25 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 23 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 76.7 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

希望されている生活に近づけるよう介護保険サービスや他の制度サービスを駆使してまいります。
また、何時でも相談しやすい話を十分に聞き、不安要素を一緒に取り除いて安心してもらえる存在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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせられること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 9.8 | 3 |
| ■ | 2.9 | 11 |
| | 6.9 | 7 |
| ■ | 3.9 | 10 |
| ■ | 9.8 | 3 |
| | 2 | 13 |
| | 2.9 | 11 |
| | 1 | 14 |
| | 1 | 14 |
| | 9.8 | 3 |
| | 5.9 | 8 |
| | 9.8 | 3 |
| ■ | 10.8 | 2 |
| | 5.9 | 8 |
| ■ | 17.6 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|----------------|
| 2370500569 | 居宅介護支援事業所もらいぼし |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (2点) (3点) (4点) —————→ できている
(1点) (5点)
● 不満 ←————— (2点) (3点) (4点) —————→ 満足
(1点) (5点)

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 3.7 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.1 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.4 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.1 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.4 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.7 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.1 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.4 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.2 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.3 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.3 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.4 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.1 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.3 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 3.9 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 16.4 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 30 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

まだまだご利用者様には介護保険の仕組みが伝わりにくく、利用表の利用料金のことや、計画書の内容によって担当者会議を開催はしているものの、ご利用者様には伝わりにくいと感じました。サービス事業所のスタッフの方々は心をこめてケアしていただけているようで、私たちからも感謝しています。今後もより良いサービスを計画しご利用者様の生活の質が向上でき、笑顔で生活できるように心がけていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 14 | 1 |
| | 3.7 | 12 |
| | 7.4 | 6 |
| | 7.4 | 6 |
| | 8.8 | 4 |
| | 4.4 | 10 |
| | 2.9 | 14 |
| | 5.1 | 9 |
| | 1.5 | 15 |
| ■ | 4.4 | 10 |
| | 8.1 | 5 |
| ■ | 6.6 | 8 |
| | 9.6 | 3 |
| ■ | 3.7 | 12 |
| ■ | 12.5 | 2 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-------------|
| 2370500619 | ライフ介護支援センター |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 4.2 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.3 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.3 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.6 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 5 | 3.9 | 4.2 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.7 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.6 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.7 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 5 | 4 | 4.5 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 5 | 3.8 | 4.4 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 5 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 5 | 4.1 | 4.4 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.1 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

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 | 85.7 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 28 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 93.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

利用者様、ご家族様からのコメントを読ませていただき、改めて信頼感、安心感が一番大切であることがよく分かりました。ケアマネジャーが関わる事により、希望している生活に近づくことができれば、さらに信頼感が生まれてくると思います。介護保険でできる事できない事、介護保険以外で利用できるサービスなどを紹介しながら、利用者様、ご家族様に最適なサービスが見つかるよう努力していきます。まだまだ未熟者のケアマネです、分からないことは何でも聞いてください。これからも頑張ります。こちらこそよろしく願い致します。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 11.7 | 3 |
| ■ | 2.2 | 12 |
| ■ | 5.8 | 8 |
| | 8.8 | 5 |
| | 5.8 | 8 |
| | 0.7 | 14 |
| | 0.7 | 14 |
| | 6.6 | 6 |
| | 2.2 | 12 |
| | 5.1 | 11 |
| | 6.6 | 6 |
| | 9.5 | 4 |
| | 12.4 | 2 |
| ■ | 5.8 | 8 |
| ■ | 16.1 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|------------|
| 2370500684 | 東洋ケアプランニング |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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 | 4.2 | 4.3 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.6 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.9 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.8 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 4.3 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.9 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.8 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 3 | 4 | 4.5 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 3 | 3.8 | 4.7 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.7 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 3 | 4.1 | 4.6 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.5 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.6 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| 実施の有無 | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 18.8 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 27 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 90 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回の評価では介護保険の対象にならないサービスについての説明が不足していたとのご指摘を頂きました。この評価を真摯に受け止め、改善できるように努めてまいります
自宅での生活をより安心なものにする為、利用者一人一人のニーズや状況に合わせた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、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用に当たり、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 8.5 | 4 |
| | 3.1 | 13 |
| | 6.2 | 8 |
| ■ | 6.9 | 6 |
| | 6.2 | 8 |
| | 3.8 | 12 |
| | 2.3 | 15 |
| | 6.9 | 6 |
| ■ | 6.2 | 8 |
| ■ | 4.6 | 11 |
| | 3.1 | 13 |
| | 9.2 | 3 |
| | 10 | 2 |
| | 7.7 | 5 |
| ■ | 15.4 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|----------------|
| 2370501336 | 西部リハビリテーション事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いねいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 4.1 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.3 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.3 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.5 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 5 | 4.1 | 4.4 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 5 | 3.9 | 4.2 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.6 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれま すか？ | 5 | 4.4 | 4.5 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.6 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 5 | 4 | 4.6 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.2 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.1 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.3 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

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 | 62.5 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 13 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 86.7 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

利用者様から、貴重なご意見・ご要望を頂き、ありがとうございました。
 苦情相談窓口の説明や介護保険以外のサービスの説明がやや不足が点があり今後の課題とさせていただきます。
 また、利用者様やご家族のニーズとして、サービスの計画や内容についての説明があげられている点が把握でき
 今後さらに意識して取り組んでいきたいと思ひます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください
 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 14.5 | 1 |
| | 3.6 | 10 |
| | 3.6 | 10 |
| ■ | 9.1 | 4 |
| | 3.6 | 10 |
| | 0 | 14 |
| | 0 | 14 |
| | 10.9 | 3 |
| | 7.3 | 6 |
| | 5.5 | 9 |
| ■ | 7.3 | 6 |
| | 3.6 | 10 |
| ■ | 9.1 | 4 |
| ■ | 14.5 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|--------------|
| 2370501567 | 介護支援センターひまわり |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (2点) (3点) (4点) (5点) できている
(1点) 不満 (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いねいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 3.8 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.2 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.3 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.7 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 5 | 4.1 | 4.7 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.8 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.9 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれま すか？ | 5 | 4.4 | 4.9 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.9 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.6 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.6 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.7 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.7 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.6 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.7 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| 実施の有無 | 特定事業所加算 | |
|-------|---------|----|
| | I | II |
| | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 32.3 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 27 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 90 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

前回同様に高評価を頂き、有難く受け止めています。その中で、契約時の説明やインフォーマルサービスについての説明が、まだまだ十分で無い事を認識しました。理解しやすい説明、更なる改善を図り、今後もご本人・ご家族が望まれる生活に近づける支援とな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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 14.7 | 1 |
| | 2.6 | 13 |
| ■ | 6 | 7 |
| ■ | 8.6 | 4 |
| | 8.6 | 4 |
| | 2.6 | 13 |
| | 5.2 | 10 |
| | 1.7 | 15 |
| | 4.3 | 11 |
| | 8.6 | 4 |
| | 6 | 7 |
| | 6 | 7 |
| ■ | 9.5 | 3 |
| | 3.4 | 12 |
| ■ | 12.1 | 2 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-----------------|
| 2370501583 | エミール八田ケアプランセンター |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.1 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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 | 4.2 | 3.9 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.1 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.4 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 3 | 4.3 | 4.1 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 3 | 4.2 | 4.3 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 3 | 4.1 | 4 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 3.7 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 3 | 4.3 | 4.2 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.7 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.1 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.2 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれま すか？ | 4 | 4.4 | 4.4 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 3 | 4.1 | 4.6 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 3 | 4 | 4.2 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 3 | 3.8 | 3.9 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 3 | 3.9 | 4.2 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 5 | 4.1 | 4.1 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 3.8 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.1 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 25 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 71.4 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 21 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 84 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

介護保険制度また保険対象外のサービス等について、もう少しわかりやすく丁寧に説明し、保険者、他事業所、近隣の方々等との連携により一層努めたいと思います。
ご利用者様・ご家族様より、暖かい励ましのお言葉も頂き、これからも永く信頼されるケアマネジャーになれるよう、日々精進して参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください
●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 10.2 | 3 |
| | 2 | 13 |
| | 9.2 | 5 |
| | 6.1 | 7 |
| | 9.2 | 5 |
| | 5.1 | 8 |
| | 1 | 15 |
| | 5.1 | 8 |
| | 5.1 | 8 |
| ■ | 2 | 13 |
| | 12.2 | 1 |
| ■ | 5.1 | 8 |
| ■ | 12.2 | 1 |
| ■ | 5.1 | 8 |
| ■ | 10.2 | 3 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|--------------|
| 2370502417 | ケアプランセンターさくら |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 3.3 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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 | 4.2 | 3.4 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 3.8 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 3.9 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 3.9 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.1 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 2.8 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 3.8 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.3 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.1 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.1 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.1 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 3.8 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 3.6 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 3.7 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 3.8 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 3.3 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 3.8 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| 実施の有無 | 特定事業所加算 | |
|-------|---------|----|
| | I | II |
| | 無し | 有り |

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 | 10.5 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 9 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 90 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

利用者・家族様への分かりやすい説明を心掛けていきたいと思えます。
利用者・家族様の希望や状況を判断し、より良いケアプランが作成できるよう各種研修に積極的に参加し、レベルの向上を図っていきます。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 8.8 | 4 |
| | 0 | 14 |
| ■ | 5.9 | 7 |
| ■ | 11.8 | 2 |
| | 14.7 | 1 |
| | 5.9 | 7 |
| | 2.9 | 12 |
| | 8.8 | 4 |
| | 0 | 14 |
| | 5.9 | 7 |
| | 2.9 | 12 |
| ■ | 11.8 | 2 |
| | 8.8 | 4 |
| | 5.9 | 7 |
| ■ | 5.9 | 7 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-----------|
| 2370600021 | 中区介護保険事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 4.2 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.4 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.7 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.7 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 5 | 4.1 | 4.6 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 5 | 3.9 | 4 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.8 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.8 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.3 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.7 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 5 | 4 | 4.7 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.2 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 5 | 4.1 | 4.2 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.1 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 24.4 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 21 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 70 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

中区介護保険事業所は、サービス利用を通じてご利用様が自立した生活を送っていただくための手立てについて専門職として複雑な制度を分かりやすくご説明し、ご本人様の自己決定に即したサービス提供に結びつけていくよう心がけてまいります。

設問に対する評価結果が全体平均と比べて高い結果をいただきましたが、ケアマネジャーが関わることでご利用者様の生活が自立したものになった、ご家族の介護負担が軽減されたという実感を抱いていただけるよう、引き続き職員のスキルアップを図る手立てを講じます。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 9 | 3 |
| ■ | 6 | 7 |
| ■ | 7 | 5 |
| | 5 | 10 |
| | 5 | 10 |
| | 4 | 12 |
| | 8 | 4 |
| | 3 | 14 |
| | 4 | 12 |
| ■ | 6 | 7 |
| | 3 | 14 |
| ■ | 6 | 7 |
| | 12 | 2 |
| ■ | 7 | 5 |
| | 15 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-------------|
| 2370600054 | 新栄居宅介護支援事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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 | 4.2 | 4.2 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.5 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 3 | 4.3 | 4.3 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 3 | 4.2 | 4.7 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.7 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 4.1 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.8 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 3 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 3 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれま すか？ | 4 | 4.4 | 4.5 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.7 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 3 | 4 | 4.7 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 3 | 3.8 | 4.4 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.2 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.2 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| 実施の有無 | 特定事業所加算 | |
|-------|---------|----|
| | I | II |
| | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 33.3 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 22 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 73.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

アンケートにご協力いただき誠にありがとうございました。これからも契約の際等わかりやすく丁寧な説明を心がけ、ご利用者様やご家族様が十分に納得した上でのサービス提供の調整ができるよう努力していきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせさせてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 8.8 | 3 |
| | 5.5 | 11 |
| | 3.3 | 12 |
| | 7.7 | 5 |
| ■ | 7.7 | 5 |
| | 3.3 | 12 |
| | 1.1 | 15 |
| | 7.7 | 5 |
| ■ | 6.6 | 8 |
| ■ | 3.3 | 12 |
| | 9.9 | 2 |
| | 6.6 | 8 |
| | 8.8 | 3 |
| | 6.6 | 8 |
| ■ | 13.2 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|---------------------|
| 2370600062 | 名古屋市中区ケアマネージメントセンター |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.2 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.7 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.8 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.9 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 4.1 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.8 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.8 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 5 | 4 | 4.6 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.6 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.5 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 34.1 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 27 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 90 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策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に関しては、これからもわかりやすく説明しユーザー様に理解していただけるように努力して参ります。
介護保険外のサービスについても、ユーザー様に必要な情報提供をタイムリーにしていけるよう努力して参ります。
ケアマネジャーが関わることでユーザー様の希望される生活に近づけるように今後もさらに努力して参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 10.2 | 2 |
| ■ | 3.1 | 13 |
| | 6.3 | 7 |
| | 8.6 | 4 |
| | 7.8 | 6 |
| | 3.9 | 11 |
| | 2.3 | 15 |
| ■ | 3.1 | 13 |
| | 4.7 | 10 |
| ■ | 9.4 | 3 |
| | 3.9 | 11 |
| ■ | 5.5 | 9 |
| ■ | 8.6 | 4 |
| | 6.3 | 7 |
| | 16.4 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|---------------|
| 2370600138 | 株式会社ケアメイトサービス |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 4.4 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.4 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.7 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 5 | 4.1 | 4.6 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 4.1 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.9 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.8 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれま すか？ | 5 | 4.4 | 4.8 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.8 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.6 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 5 | 3.8 | 4.4 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.1 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.3 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| 実施の有無 | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 20 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 32.3 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 18 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 90 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ご本人様やご家族様のご意見やご希望をしっかりと聞きまして迅速な対応をしていきます。
ご利用者のご体調の変化等にも急である事が多い為、臨機応変に柔軟な対応をさせていただきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせられること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 13.8 | 1 |
| | 2.3 | 12 |
| | 5.7 | 8 |
| ■ | 11.5 | 2 |
| | 5.7 | 8 |
| | 0 | 15 |
| | 2.3 | 12 |
| | 5.7 | 8 |
| ■ | 9.2 | 4 |
| ■ | 2.3 | 12 |
| | 10.3 | 3 |
| | 8 | 6 |
| ■ | 9.2 | 4 |
| | 5.7 | 8 |
| ■ | 8 | 6 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|------------------|
| 2370600195 | ヤガミホームヘルスセンター名古屋 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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 | 4.2 | 3.9 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.4 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.9 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.9 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.7 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 4.3 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 3 | 4.8 | 5 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 3 | 4.3 | 4.8 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 3 | 4.3 | 4.9 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 3 | 4.4 | 5 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 3 | 4.1 | 4.8 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 3 | 4 | 4.9 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 3 | 3.8 | 4.6 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 3 | 3.9 | 4.6 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.3 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算Ⅰ | 特定事業所加算Ⅱ |
|-------|----------|----------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

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 | 94.7 % | 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 | 15 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 83.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

全体的に自己の評価よりも良い評価をご利用様（ご家族様）よりいただくことが出来ありがたいことと思っております。介護保険対象外のサービスについての案内がまだ不足に感じるというご利用様の意見がありました地域の資源や情報収集にこれまで以上に努め、より良いサービス利用の調整や提案ができるよう今後も努力していきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 12.1 | 2 |
| ■ | 6.1 | 8 |
| ■ | 3 | 11 |
| | 9.1 | 5 |
| | 4.5 | 10 |
| | 0 | 14 |
| | 1.5 | 13 |
| | 0 | 14 |
| | 3 | 11 |
| | 6.1 | 8 |
| | 7.6 | 6 |
| ■ | 12.1 | 2 |
| | 12.1 | 2 |
| ■ | 7.6 | 6 |
| ■ | 15.2 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|--------------------|
| 2370600260 | ユートピアつくも在宅介護相談センター |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.3 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.6 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 5 | 4.1 | 4.6 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.1 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.9 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 3.6 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.9 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.3 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.6 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.4 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.6 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 3.4 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|---|-----|
| 4 | 3.9 | 4 | 4.4 |
|---|-----|---|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算Ⅰ | 特定事業所加算Ⅱ |
|-------|----------|----------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

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 | 23.3 % | 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 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ご本人だけでなく、日頃介護されているご家族の生活にも気を配り、介護負担が減り、少しは楽になったと感じていただけるようサービスを充実していく所存です。次の項目につき、特に改善をはかっていきます。介護保険のサービスのみならず、対象外のサービスについても、十分に説明を行います。また、サービス担当者会議において本人や家族の発言を促し、担当者すべてが思いを共有できるようにします。利用者が希望している生活を実現することを最大の目標とし、迅速かつ誠実な対応を心掛けて参ります。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 14.3 | 1 |
| | 2.9 | 10 |
| ■ | 11.4 | 4 |
| | 5.7 | 7 |
| | 8.6 | 6 |
| | 0 | 13 |
| | 2.9 | 10 |
| | 5.7 | 7 |
| | 2.9 | 10 |
| ■ | 5.7 | 7 |
| | 0 | 13 |
| ■ | 11.4 | 4 |
| ■ | 14.3 | 1 |
| | 0 | 13 |
| ■ | 14.3 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|----------|
| 2370600609 | ケアポート名古屋 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 3.8 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.1 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.4 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.7 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 5 | 3.9 | 4 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.8 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.5 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.7 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 5 | 4 | 4.5 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.3 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.1 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 5 | 4.1 | 4.3 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.2 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.1 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 36.6 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 24 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 80 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ご利用者様 ご家族様からの貴重なご意見をいただき、有難く受け止めております。
 病気や介護不安を抱えて生活されているなかでも、前向きに頑張っている事をしっかり受け止め、一人一人の尊厳を守りながら、更に個別の対応ができるよう配慮してまいります。
 人との関わりの深い仕事である事を忘れることなく、その方の立場や目線に合わせて丁寧に取組んでまいりたいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 11.8 | 2 |
| | 5.9 | 8 |
| | 4.9 | 9 |
| ■ | 7.8 | 6 |
| ■ | 7.8 | 6 |
| | 2.9 | 12 |
| | 1 | 14 |
| | 2.9 | 12 |
| | 1 | 14 |
| | 4.9 | 9 |
| | 8.8 | 4 |
| | 8.8 | 4 |
| | 10.8 | 3 |
| ■ | 3.9 | 11 |
| ■ | 16.7 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|--------------|
| 2370600799 | 菜の花指定居宅支援事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 3.7 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.4 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 5 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.8 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.9 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 4.1 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 4 | 4.8 | 4.8 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.7 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.9 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 5 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.5 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 3 | 3.8 | 4.6 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 3 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.6 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| 実施の有無 | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 24 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 16 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 53.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

自分に関わる事での成果を自信を持って言えるよう、ご利用様、ご家族様とのコミュニケーション情報収集をより意識してサービスにつないでいくと共に、少しでもご利用様やご家族様の希望する在宅生活に近づくよう努力する。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 11.8 | 2 |
| | 3.9 | 11 |
| | 5.3 | 8 |
| | 10.5 | 3 |
| ■ | 9.2 | 4 |
| | 3.9 | 11 |
| ■ | 1.3 | 13 |
| | 1.3 | 13 |
| | 1.3 | 13 |
| ■ | 5.3 | 8 |
| | 7.9 | 6 |
| | 5.3 | 8 |
| | 9.2 | 4 |
| | 6.6 | 7 |
| ■ | 17.1 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|---------------|
| 2370601094 | 居宅介護支援事業所フォリア |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 3.9 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.1 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.4 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.3 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.6 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 3.6 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.1 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.6 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.5 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.5 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.1 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|---|-----|
| 4 | 3.9 | 4 | 4.3 |
|---|-----|---|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.1 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算Ⅰ | 特定事業所加算Ⅱ |
|-------|----------|----------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 50 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 17 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 56.7 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

利用者様・ご家族様より「すばやく対応してくれる」「信頼できる」といったお声を頂きありがとうございます。また、費用負担を考えて対応してほしいという声が多く寄せられました。今年の4月より消費税増税に伴いサービスによっては利用者負担も増えます。先の事も考え、継続できるサービスを提案できる様努めていきたいです。希望する生活に近づける為に、モニタリングや担当者会議を通して現状を細かく把握できるようにして参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせられること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 13.6 | 2 |
| | 2.5 | 13 |
| ■ | 4.9 | 10 |
| | 8.6 | 4 |
| ■ | 8.6 | 4 |
| | 0 | 14 |
| | 0 | 14 |
| | 8.6 | 4 |
| | 3.7 | 11 |
| | 6.2 | 8 |
| | 3.7 | 11 |
| | 7.4 | 7 |
| ■ | 9.9 | 3 |
| ■ | 6.2 | 8 |
| ■ | 16 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|--------------|
| 2370601375 | ケアプランセンターみずほ |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.9 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 4.9 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.9 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 5 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 5 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 5 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 5 | 4.1 | 5 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 5 | 3.9 | 4.8 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 5 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 5 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 5 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 5 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれま すか？ | 5 | 4.4 | 5 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 5 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 5 | 4 | 5 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 5 | 3.8 | 4.8 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 5 | 3.9 | 4.7 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 5 | 4.1 | 5 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.7 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.9 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算Ⅰ | 特定事業所加算Ⅱ |
|-------|----------|----------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 78.9 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 27 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 90 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ご利用者、ご家族の要望に素早く対応することは大切であり、できる限りの対応を心がけており、その事を評価して頂けているようで、良かったと思います。つつい時間追われ、説明や言葉が煩雑になってしまう事もあるため、その事には今後気を付けていきたいと思ひます。ケアマネジャーに対する信頼感や希望する生活の実現を要望している方が多いため、今後も信頼して頂けるよう、できる限りの要望に対応し、迅速に動く事ができるようにしていきたいと思ひます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 15.6 | 1 |
| | 4.7 | 8 |
| | 10.2 | 4 |
| | 4.7 | 8 |
| ■ | 12.5 | 3 |
| | 0.8 | 15 |
| | 2.3 | 12 |
| | 1.6 | 13 |
| | 1.6 | 13 |
| ■ | 6.3 | 7 |
| | 4.7 | 8 |
| | 4.7 | 8 |
| | 8.6 | 5 |
| ■ | 8.6 | 5 |
| ■ | 13.3 | 2 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|---------------|
| 2370601698 | ハッピー居宅介護支援事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.1 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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 | 4.2 | 4.1 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.6 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.2 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.8 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.6 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.9 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.8 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれま すか？ | 5 | 4.4 | 4.5 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.9 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしてくれますか？ | 4 | 4 | 4.8 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|---|-----|
| 4 | 3.9 | 4 | 4.3 |
|---|-----|---|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数 | 20 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 80 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 20 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 100 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ご本人様やご家族様のご意見、ご感想を踏まえて、より良い支援が行えるようにサービスの改善を図ってまいります。今回の御本様の事業所への評価を真摯に受け止め、高く評価していただいた項目におきましては、現状の評価に甘んじる事無く、さらに良い支援が行えるように意識を高く持ち、低い評価だった項目においては、不十分な対応であったことを事業所内で協議して見直し、ご本人様やご家族様に再度、十分な説明を行い、丁寧な対応が行える様にしていきます。常にご本人様やご家族様がご希望される生活に近づけるように適切な対応を行い、何事にも迅速に対応し、安心感・信頼感を感じていただけるように支援を行っていきたくと思っています。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 13 | 2 |
| | 0 | 15 |
| ■ | 5 | 8 |
| ■ | 13 | 2 |
| ■ | 10 | 4 |
| | 2 | 14 |
| | 6 | 6 |
| | 6 | 6 |
| | 3 | 13 |
| | 4 | 12 |
| | 5 | 8 |
| | 5 | 8 |
| | 5 | 8 |
| | 9 | 5 |
| ■ | 14 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|------------|
| 2370700011 | 昭和区介護保険事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (2点) (3点) (4点) (5点) できている
(1点) 不満 (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いねいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.2 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.4 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.5 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.6 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.6 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.2 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれま すか？ | 4 | 4.4 | 4.5 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.1 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 3 | 3.8 | 4.3 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 3.8 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.2 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 12.9 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 27 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 90 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回ご回答いただいた方別に見ると、同居や別居のご家族様より、ご利用されているお客様ご本人からの評価が一番低いといった結果となりました。その中でも特に介護保険の対象にならないサービスについての説明に対する評価が低かったため、今後はより丁寧かつ分かりやすい説明を心掛けてまいります。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせられること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 13 | 1 |
| | 4.3 | 12 |
| | 5.2 | 8 |
| | 12.2 | 2 |
| ■ | 5.2 | 8 |
| | 3.5 | 14 |
| | 3.5 | 14 |
| | 6.1 | 5 |
| | 6.1 | 5 |
| ■ | 5.2 | 8 |
| | 4.3 | 12 |
| | 7.8 | 4 |
| | 6.1 | 5 |
| ■ | 5.2 | 8 |
| ■ | 12.2 | 2 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|--------------|
| 2370700029 | かなな居宅介護支援事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (2点) (3点) (4点) —————→ できている
(1点) (5点)
● 不満 ←————— (2点) (3点) (4点) —————→ 満足
(1点) (5点)

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.1 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いねいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.3 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.3 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.5 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.7 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 4 | 4.8 | 4.5 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.2 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.3 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.3 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.3 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.2 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.1 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.2 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.2 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

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 | 100 | 上記事業所の全利用者のうち、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 | 70.9 % | 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 | 66 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 66 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

「介護保険の対象にならないサービスについてケアマネジャーから説明があったか」の設問については、利用者評価が事業所評価より低い結果となりました。この点は、当事業所の数年来の課題でもあり、保険外サービスについて毎週開催の事業所内勉強会や外部研修でも積極的に学ぶよう改善を加えてきておりました。しかし、利用者様への説明やサービスに還元できていない点があることが明らかになりました。地域包括ケアシステムでは、保険外サービスも在宅生活を支える大切な鍵となるため、様々なサービスや地域資源と結びつけ、連携して利用者様をサポートできるケアプランを提案できるよう、研修や実践を積んで参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 10.7 | 2 |
| | 3.9 | 13 |
| | 5.7 | 8 |
| ■ | 9.3 | 4 |
| | 7.5 | 6 |
| | 4.3 | 11 |
| | 3.6 | 14 |
| | 4.6 | 10 |
| | 5.3 | 9 |
| | 2.1 | 15 |
| | 4.3 | 11 |
| ■ | 7.8 | 5 |
| ■ | 10.3 | 3 |
| ■ | 6.8 | 7 |
| ■ | 13.9 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|----------------------|
| 2370700037 | 名古屋市昭和区ケアマネージメントセンター |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (2点) (3点) (4点) (5点) できている
(1点) 不満
● ←————— (2点) (3点) (4点) (5点) 満足
(1点)

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.7 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4.3 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.5 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.9 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.8 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.9 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 4.5 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.8 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.9 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.9 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.9 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.9 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 5 | 4 | 4.8 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.7 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.7 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 5 | 4.1 | 4.7 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.4 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.7 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

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 | 21.7 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 24 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 80 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

利用者様に「サービス内容について不満や苦情を申し出た時にていねいに対応」「ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えて上でケアプランを作成」「サービス担当者会議で意見を聞くこと」など良い評価をしていただきました。状況を判断して適切なケアプランを作成できるように更に努力していきます。

ケアマネジャーの基礎資格が全員看護師であるという特色を活かし、医療機関との連携に努めます。サービス事業所とも密に連携を図りながら利用者様、ご家族の生活が良い方向に向かう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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 10.1 | 2 |
| | 1.8 | 14 |
| | 6.4 | 7 |
| ■ | 8.3 | 4 |
| | 5.5 | 9 |
| | 4.6 | 11 |
| | 1.8 | 14 |
| | 7.3 | 6 |
| ■ | 3.7 | 12 |
| | 6.4 | 7 |
| | 5.5 | 9 |
| ■ | 8.3 | 4 |
| | 9.2 | 3 |
| | 3.7 | 12 |
| ■ | 17.4 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|---------------|
| 2370700110 | 南山の郷居宅介護支援事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.7 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 4.2 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.7 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.9 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 5 | 3.9 | 4.3 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.8 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.9 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれま すか？ | 5 | 4.4 | 4.5 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.9 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.7 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.7 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 5 | 4.1 | 4.7 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.4 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| 実施の有無 | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 44.8 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 24 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 80 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

大変嬉しい評価・コメントを頂き、ありがたく思っております。
今後ともご利用者様、ご家族様の希望する生活を実現できるよう、一層研鑽してしていきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください
●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせさせてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 13.8 | 1 |
| | 0.9 | 15 |
| ■ | 6.4 | 6 |
| | 6.4 | 6 |
| | 5.5 | 9 |
| | 5.5 | 9 |
| | 3.7 | 12 |
| | 2.8 | 13 |
| | 2.8 | 13 |
| ■ | 8.3 | 4 |
| | 5.5 | 9 |
| | 8.3 | 4 |
| ■ | 10.1 | 3 |
| | 6.4 | 6 |
| ■ | 13.8 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-----------|
| 2370700136 | なごやかハウス福原 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.7 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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 | 4.2 | 4.5 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.6 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.8 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 4.1 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.9 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 4 | 4.8 | 4.9 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.8 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.7 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.7 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.6 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.6 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.5 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.8 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

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 | 63.8 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 28 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 93.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

ユーザーの方々のご意見を伺い、重要と思われる事項として、ケアマネジャーが常に安心感や信頼感を持てる人物であること。そして本人・家族の精神的な支えとなり、希望される生活を支援できるよう、努力してまいります。介護保険制度以外のサービスも積極的に情報提供し、あらゆるニーズに応えていけるよう、多角的に導入し、適切なサービスを組み合わせ提供できるよう支援します。費用負担のことも考え、急なサービス変更等にも迅速に対応し、不安や不満のないよう、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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 17.9 | 1 |
| | 1.7 | 12 |
| | 6.8 | 6 |
| ■ | 9.4 | 4 |
| | 5.1 | 8 |
| | 0.9 | 14 |
| | 0 | 15 |
| | 1.7 | 12 |
| ■ | 4.3 | 10 |
| | 5.1 | 8 |
| | 3.4 | 11 |
| | 6 | 7 |
| | 13.7 | 3 |
| ■ | 7.7 | 5 |
| ■ | 16.2 | 2 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|----------|
| 2370700144 | 天池ケアサポート |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (2点) (3点) (4点) (5点) できている
(1点) 不満 (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いねいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4.3 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.4 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.7 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 4.3 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.7 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.6 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.8 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.4 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.7 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.4 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算Ⅰ | 特定事業所加算Ⅱ |
|-------|----------|----------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

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 | 96.4 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 22 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回の結果で特筆すべきことは、76.9%という回収率の低さである。これは、当社が毎年の評価事業に慣れ「いつものアンケートです」と配布してしまったことが原因と考える。今回の結果では「介護保険の対象にならないサービスの説明」や「苦情受付窓口説明」の項目ではユーザー評価の点数が低く、日常業務の中でも繰り返し説明する必要性を感じた。さらに自由記載は、日頃口にされない気持ちを表現され、今後の業務の向上につながる貴重ご意見であった。次回は、このようなユーザー評価の意義を対象者に十分説明し、全員参加していただくように努める。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 14.4 | 2 |
| | 3.1 | 11 |
| | 5.2 | 10 |
| | 6.2 | 9 |
| | 8.2 | 4 |
| | 1 | 13 |
| | 1 | 13 |
| | 1 | 13 |
| ■ | 7.2 | 7 |
| ■ | 3.1 | 11 |
| | 8.2 | 4 |
| ■ | 8.2 | 4 |
| | 9.3 | 3 |
| | 7.2 | 7 |
| ■ | 16.5 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|---------------------|
| 2370700326 | 北山クリニックケアマネジメントセンター |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いねいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 3.7 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.1 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.3 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.6 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.7 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.8 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 4 | 4.8 | 3.8 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.4 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.4 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 3 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 3 | 3.9 | 4.6 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.7 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.3 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

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 | 12 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 120 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

個人情報保護に関しては、契約時にご説明し、同意書も頂いていましたが、説明不十分と評価される方がありました。今後は同意書のコピーをお渡しして、確認頂けるようにしようと思いましたが、苦情受付窓口は、重要事項説明書の最後に、枠をつけて記載しておりましたが、別紙をもうけることに致しました。契約時に、ご自宅への訪問を希望されないご利用者さまに対しては、通院時に状況を伺っておりますが、毎月の訪問がないとの評価になっているようなので、再度訪問をさせていただくかの確認を取りたいと思いましたが、介護保険の対象とならないサービスは、当方で必要の有無を判断してお話ししていたので、しっかり情報提供するように致します。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

| | 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|---|-----|-------|-------|
| 1 ○希望している生活を支援すること。 ●希望している生活を支援してくれること。 | ■ | 8.8 | 3 |
| 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。 ●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。 | | 5.3 | 11 |
| 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。 ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。 | | 7 | 7 |
| 4 ○精神的な支えになること。 ●精神的な支えになってくれること。 | ■ | 7 | 7 |
| 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。 ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせること。 | ■ | 8.8 | 3 |
| 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。 ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。 | | 0 | 14 |
| 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。 ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。 | | 0 | 14 |
| 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。 | | 8.8 | 3 |
| 9 ○個人情報を絶対外にもらさないこと。 ●個人情報を絶対外にもらさないこと。 | | 1.8 | 13 |
| 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。 ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。 | | 7 | 7 |
| 11 ○いろいろな申請の代行をすること。 ●いろいろな申請の代行をしてくれること。 | | 5.3 | 11 |
| 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。 ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。 | ■ | 10.5 | 2 |
| 13 ○急なサービス変更に対応すること。 ●急なサービス変更に対応してくれること。 | | 14 | 1 |
| 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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 |
| 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。 ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。 | ■ | 8.8 | 3 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|------------|
| 2370700540 | ケアセンター昭和八事 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.6 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 4.6 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.6 | 4.3 |
| 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、いいに対応できていますか？ ●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、いい に対応してくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.9 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 5 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 5 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 5 | 3.9 | 4.5 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.8 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 5 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 5 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.8 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.6 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 5 | 4.1 | 4.7 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.3 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.6 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算Ⅰ | 特定事業所加算Ⅱ |
|-------|----------|----------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 15 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 50 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 10 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 66.7 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

ご利用者様、ご家族様より、ご多忙の中、貴重なご意見を頂き、ありがとうございます。頂いたご意見を真摯に受け止め、今後の活動の中で生かしてゆければと思います。全体的には良い評価を頂いた事は大変嬉しく職員の励みとなると思います。しかしながら、この結果に甘んじる事なく今後もご利用者様・ご家族様が安心して在宅生活が送れるように職員の知識の習得、技術の向上に努め質の高いサービスの提供ができるように、日々精進して参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 9.3 | 2 |
| | 4.7 | 10 |
| | 7 | 6 |
| ■ | 9.3 | 2 |
| ■ | 9.3 | 2 |
| | 2.3 | 13 |
| | 4.7 | 10 |
| | 7 | 6 |
| | 4.7 | 10 |
| | 2.3 | 13 |
| | 7 | 6 |
| | 2.3 | 13 |
| ■ | 9.3 | 2 |
| | 7 | 6 |
| ■ | 14 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|------------|
| 2370700607 | ふくざわ介護サービス |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 3.9 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.4 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.3 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.5 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 3.5 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.7 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.1 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.4 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.5 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.7 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 5 | 4 | 4.5 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 5 | 3.8 | 4.3 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 5 | 3.9 | 4 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|---|-----|
| 5 | 3.9 | 4 | 4.3 |
|---|-----|---|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.1 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 22.7 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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策等に関するコメントは、次のとおりです。

皆様の貴重な意見ありがとうございました。苦情相談窓口や介護保険対象外サービスや事業所の自由選択について、説明不足の評価を頂きました。頂いたご意見を真摯に受け止め、事業所内外での研修に努め、安心して在宅生活が継続できるよう親切・丁寧にわかりやすく説明し、ケアマネの対応に安心感・信頼感をより一層持って頂けるよう職員一同努めてまいります。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 12.6 | 1 |
| | 5.4 | 11 |
| | 6.3 | 8 |
| | 9 | 3 |
| | 8.1 | 5 |
| | 0.9 | 14 |
| | 4.5 | 12 |
| ■ | 0.9 | 14 |
| ■ | 6.3 | 8 |
| | 6.3 | 8 |
| | 7.2 | 6 |
| | 7.2 | 6 |
| ■ | 9 | 3 |
| ■ | 3.6 | 13 |
| ■ | 12.6 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-----------------------|
| 2370700623 | 愛知県看護協会立居宅介護支援事業所たかつじ |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (2点) (3点) (4点) (5点) できている
(1点) 不満
● ←————— (2点) (3点) (4点) (5点) 満足
(1点)

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.6 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 4.5 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.7 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.8 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 4.4 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.7 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.8 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができていますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.8 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.9 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.8 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.5 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.6 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算Ⅰ | 特定事業所加算Ⅱ |
|-------|----------|----------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 36.6 % | 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 | 27 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 90 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今年度も、利用者様やご家族様に伝えたり説明することの難しさを痛感しました。また、事業者は利用者様やご家族様の意見や意向をきちんと把握しプランに反映させていると考えていましたが、利用者様にとっては不十分であったことも分かりました。ケアマネジャーは、最初に制度を分かりやすく説明することが必要となります。制度の中のサービスでするので制約が出てきますが、ご理解、ご納得いただくために、今後もコミュニケーションおよびコーチング能力を向上させるよう職員教育をしていきたいと思っております。そして何よりも利用者様、ご家族様と信頼関係を築きあげ、安心した日々を過ごしていただけるように真摯に取り組んでまいりたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 10.3 | 2 |
| | 2.8 | 13 |
| ■ | 7.5 | 5 |
| | 3.7 | 11 |
| | 7.5 | 5 |
| | 3.7 | 11 |
| | 2.8 | 13 |
| ■ | 5.6 | 8 |
| | 2.8 | 13 |
| | 5.6 | 8 |
| | 8.4 | 4 |
| | 10.3 | 2 |
| | 5.6 | 8 |
| ■ | 6.5 | 7 |
| ■ | 16.8 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|---------------|
| 2370701001 | AJU自立の家 ほかっと軒 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4.2 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.6 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.1 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.7 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.9 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.7 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.6 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.6 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.4 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.4 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

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 | 29.4 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 23 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 76.7 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

この度は、評価事業にご協力いただきましてありがとうございます。今回皆様からご指摘いただきました、介護保険制度やサービスについての説明を今以上に丁寧にさせて頂く所存です。

加えて、制度外サービスの説明や諸制度を組み合わせたサービスプランの提案を今後は益々進めていく必要があると再認識しました。ご利用者側に立ち、支援者がいつ何時利用者になる可能性があることも常に心に持ち、皆様へのサービス提供に努めて参ります。今回の評価事業にて皆様から頂いた有難いお褒めの言葉や、励ましの言葉を無駄にしないよう、今後も事業所一同励んでいきたいと存じます。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 9.9 | 3 |
| | 0 | 15 |
| | 7.9 | 5 |
| ■ | 7.9 | 5 |
| | 10.9 | 2 |
| | 2 | 14 |
| | 4 | 13 |
| | 6.9 | 8 |
| ■ | 5 | 10 |
| | 5.9 | 9 |
| | 5 | 10 |
| | 5 | 10 |
| ■ | 9.9 | 3 |
| | 7.9 | 5 |
| ■ | 11.9 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|---------------|
| 2370701191 | 居宅介護支援事業所 いずみ |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (2点) (3点) (4点) (5点) できている
(1点) 不満
● ←————— (2点) (3点) (4点) (5点) 満足
(1点)

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.1 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いねいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.2 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.7 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.9 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.1 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.7 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.7 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.5 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.4 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.4 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.3 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| 実施の有無 | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| | 無し | 無し |

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 | 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 | 20 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 66.7 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

居宅介護支援の目的を常に心がけ、出会う方、一人一人のニーズに応じていきたいと思っています。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせられること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 9.5 | 4 |
| | 3.2 | 10 |
| ■ | 6.3 | 7 |
| ■ | 14.7 | 1 |
| | 4.2 | 8 |
| | 2.1 | 13 |
| ■ | 1.1 | 15 |
| | 2.1 | 13 |
| ■ | 3.2 | 10 |
| | 3.2 | 10 |
| | 13.7 | 3 |
| | 8.4 | 6 |
| | 9.5 | 4 |
| | 4.2 | 8 |
| ■ | 14.7 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|--------------|
| 2370701266 | 居宅介護支援事業所 大地 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.7 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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 | 4.2 | 4.5 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.6 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.7 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 3 | 4.1 | 4.6 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 4 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 3 | 4.3 | 4.7 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 4 | 4.8 | 4.9 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれま すか？ | 3 | 4.4 | 4.8 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 3 | 4.1 | 4.6 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.7 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 3 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 3 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 3 | 4.1 | 4.6 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.6 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算Ⅰ | 特定事業所加算Ⅱ |
|-------|----------|----------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 29 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 90.6 % | 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 | 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 | 93.1 % | 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策等に関するコメントは、次のとおりです。

介護保険の対象にならないサービスについての説明が、利用者様、家族様に説明が不十分と言うことが結果に現れています。地域情報の収集に努めて、説明をできるよう努力したいと存じます。
 担当者が利用者様の思う生活に近づけるプランにはなかなかないと感じていることが、そうではないらしい結果が有り、少し自信を持って良いのかと感じるところです。お一人お一人の状態を把握し今後も利用者様の思う生活に近づけるようプランニングが出来るよう努めたいと存じます。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください
 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 12.9 | 2 |
| | 2.3 | 13 |
| | 11.4 | 3 |
| | 6.8 | 7 |
| ■ | 4.5 | 10 |
| | 0 | 15 |
| | 4.5 | 10 |
| | 6.8 | 7 |
| ■ | 4.5 | 10 |
| | 9.1 | 4 |
| | 1.5 | 14 |
| | 6.1 | 9 |
| ■ | 7.6 | 5 |
| ■ | 7.6 | 5 |
| | 14.4 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|----------------|
| 2370701704 | 居宅介護支援事業所オラトリオ |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 3.9 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 3.4 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.1 | 4.3 |
| 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、いいに対応できていますか？ ●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、いい に対応してくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.4 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.6 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 5 | 4.1 | 4.2 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 5 | 3.9 | 3.7 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.6 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.8 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.4 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.7 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 5 | 4 | 4.5 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 5 | 3.8 | 4.3 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 5 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 5 | 4.1 | 4.3 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.1 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| 実施の有無 | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 20 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 54.1 % | 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 | 15 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 75 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今後は、「苦情受付窓口の説明」と「介護保険の対象にならないサービスの説明」の丁寧な説明を心がけます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報に絶対外にもらさないこと。
●個人情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 9.7 | 3 |
| | 4.2 | 11 |
| ■ | 5.6 | 8 |
| | 8.3 | 4 |
| | 12.5 | 2 |
| | 1.4 | 14 |
| | 1.4 | 14 |
| ■ | 6.9 | 7 |
| | 2.8 | 12 |
| ■ | 2.8 | 12 |
| | 5.6 | 8 |
| ■ | 8.3 | 4 |
| | 8.3 | 4 |
| | 5.6 | 8 |
| ■ | 16.7 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-------------|
| 2340801089 | みずほ調剤センター薬局 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.7 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 4.6 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.8 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.7 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.8 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.9 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.7 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 4 | 4.8 | 4.8 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.7 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.9 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 5 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.7 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.6 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 5 | 3.9 | 4.8 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.5 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.7 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

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 | 81.1 % | 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 | 22 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 73.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

個人のお宅での介護支援と、老人ホームなどの施設での介護支援の両方を受け入れております。それぞれで、利用者ご本人やご家族様との関わり方について、私たち自身もどのように支援していけるのか特徴を踏まえ考えつつ仕事をしております。今まで以上に利用者の皆様の声に耳を傾けていきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせられること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 9.6 | 2 |
| | 0 | 15 |
| | 9.6 | 2 |
| | 11.5 | 1 |
| ■ | 5.8 | 9 |
| | 2.9 | 14 |
| | 4.8 | 11 |
| | 4.8 | 11 |
| | 5.8 | 9 |
| ■ | 3.8 | 13 |
| | 9.6 | 2 |
| | 6.7 | 8 |
| ■ | 7.7 | 6 |
| ■ | 7.7 | 6 |
| | 9.6 | 2 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|------------|
| 2370800019 | 瑞穂区介護保険事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 3.9 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.3 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.2 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.5 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 5 | 3.9 | 3.9 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.7 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.7 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.4 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.6 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 5 | 4 | 4.4 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 5 | 3.8 | 4.4 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 5 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 5 | 4.1 | 4.2 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.2 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 10.6 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 20 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 66.7 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

ご本人様やご家族様は、私共が想像している以上に、介護保険制度やサービスの利用の仕方に戸惑っておられることがわかりました。何を重視するかという点でも、介護保険制度だけでなくその他制度も熟知し、適正なサービスの組み合わせをしてくれるケアマネジャーの存在が期待されていることを改めて実感しております。ケアマネとして安心感・信頼感が第一と思っておりましたが、今後は職員ミーティングや研修の機会を活かし、制度の理解等を深めていきます。これからも安心してご依頼いただける事業所として、業務に取り組んでまいりますので、よろしく願いいたします。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせられること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 14.3 | 1 |
| | 2.6 | 12 |
| | 9.1 | 3 |
| | 7.8 | 6 |
| ■ | 9.1 | 3 |
| | 1.3 | 15 |
| | 2.6 | 12 |
| | 3.9 | 11 |
| | 2.6 | 12 |
| | 5.2 | 9 |
| | 7.8 | 6 |
| ■ | 7.8 | 6 |
| ■ | 9.1 | 3 |
| | 5.2 | 9 |
| ■ | 11.7 | 2 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|----------------------|
| 2370800027 | 名古屋市瑞穂区ケアマネージメントセンター |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 4 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.4 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.3 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.5 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.1 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.5 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.8 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.6 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.4 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.3 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.1 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|---|-----|
| 5 | 3.9 | 4 | 4.3 |
|---|-----|---|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| 実施の有無 | 特定事業所加算 | |
|-------|---------|----|
| | I | II |
| | 有り | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 20 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 28 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 93.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

ケアマネジャーの対応に対して全体平均以上の評価をおおむね頂きましたが、「専門家として適切な情報提供がされていない」「介護保険対象外のサービスの説明ができていない」等の少数評価もいただきました。今年度希望する生活に近づけるよう丁寧なモニタリングを方策として善処した事により改善され、継続していく所存です。また、専門家としての情報提供に満足いただけるよう諸制度や幅広い社会資源の情報など、研修や事例検討等積極的に参加し研鑽していく所存です。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 10.1 | 2 |
| ■ | 4.2 | 12 |
| | 7.6 | 4 |
| | 8.4 | 3 |
| | 6.7 | 7 |
| | 1.7 | 15 |
| | 5.9 | 10 |
| | 5.9 | 10 |
| | 2.5 | 14 |
| ■ | 7.6 | 4 |
| | 3.4 | 13 |
| ■ | 6.7 | 7 |
| | 7.6 | 4 |
| ■ | 6.7 | 7 |
| | 15.1 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-----------|
| 2370800084 | なごやかハウス岳見 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (2点) (3点) (4点) (5点) できている
(1点) 不満 (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.1 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.3 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.2 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 3 | 4.2 | 4.5 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 3 | 4.1 | 4.4 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 3.6 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 3 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 4 | 4.8 | 4.8 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 3 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれま すか？ | 3 | 4.4 | 4.3 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 3 | 4.1 | 4.8 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 3 | 4 | 4.5 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 3 | 3.8 | 4.4 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 3 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 3 | 4.1 | 4.3 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|---|-----|
| 3 | 3.9 | 4 | 4.3 |
|---|-----|---|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

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 | 28 | 上記事業所の全利用者のうち、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 | 90.3 % | 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 | 21 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 75 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ユーザー評価にご協力いただきました皆様、ありがとうございます。設問の1・2からは契約書や重要事項説明書の説明が不十分であったことがわかりました。また他にも苦情対応やケアプランの内容など特に利用者様への説明が不十分であったことがよくわかりました。今後はよりわかりやすい説明を心掛けていきたいと思っております。ケアプランについても目標が具体的なものになり、利用者様にも効果を感じてもらえるよう努めていきます。皆様からの貴重なご意見を真摯に受け止めてより良いサービスの提供ができる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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 9.7 | 4 |
| | 3.2 | 11 |
| | 10.8 | 3 |
| | 6.5 | 7 |
| | 12.9 | 1 |
| | 1.1 | 15 |
| | 3.2 | 11 |
| | 3.2 | 11 |
| | 3.2 | 11 |
| ■ | 5.4 | 8 |
| | 5.4 | 8 |
| ■ | 8.6 | 6 |
| | 9.7 | 4 |
| ■ | 4.3 | 10 |
| ■ | 12.9 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|---------------------|
| 2370800118 | 名古屋市総合リハビリテーションセンター |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (2点) (3点) (4点) (5点) できている
(1点) 不満 (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 3.8 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.5 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.1 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.7 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 5 | 3.9 | 4.1 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.8 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.3 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.4 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 5 | 4 | 4.6 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|---|-----|
| 4 | 3.9 | 4 | 4.3 |
|---|-----|---|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.2 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

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 | 69.8 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 21 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 70 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今年度もユーザー評価において、昨年同様全体的に高い評価を頂きましたことを感謝申し上げます。事業者と利用者の意識の差では、日頃からの信頼関係も損なうことなく接することができていると実感でき、今後もご利用者の意思を尊重し望まれる生活を支援できるよう努めて参ります。また介護保険制度が改正により今後も複雑になっていくので、これまで同様、丁寧かつ解りやすく説明させていただきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 9.5 | 3 |
| | 1.9 | 15 |
| | 7.6 | 6 |
| ■ | 6.7 | 7 |
| | 6.7 | 7 |
| | 3.8 | 10 |
| | 2.9 | 14 |
| | 9.5 | 3 |
| | 4.8 | 9 |
| ■ | 3.8 | 10 |
| | 10.5 | 2 |
| ■ | 9.5 | 3 |
| | 3.8 | 10 |
| | 3.8 | 10 |
| ■ | 15.2 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|---------------|
| 2370800167 | ホスピー居宅介護支援事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 3.7 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.1 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.1 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.9 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.6 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.8 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.3 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.5 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしてくれますか？ | 4 | 4 | 4.7 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.3 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.2 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 5 | 4.1 | 4.2 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.2 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 19.6 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 30 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

介護保険外のサービスの提案が不足していると多数のご指摘があり、知識不足を感じております。今後の制度改正には社会資源の活用がより不可欠になってくるので、事業所間で勉強会等で知識の向上を図って行きたいと思っています。
ご利用者様、御家族様のニーズに合わせた様々なサービスを組み合わせ、生活の質の向上を目指し、取り組んで行きたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせられること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 9.6 | 3 |
| | 2.9 | 13 |
| | 6.6 | 7 |
| | 7.4 | 6 |
| ■ | 10.3 | 2 |
| | 1.5 | 15 |
| ■ | 4.4 | 11 |
| | 5.1 | 10 |
| | 2.9 | 13 |
| ■ | 5.9 | 8 |
| | 5.9 | 8 |
| | 8.8 | 4 |
| | 8.8 | 4 |
| | 4.4 | 11 |
| ■ | 15.4 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|------------------|
| 2370800183 | ゆうらいふ瑞穂居宅介護支援事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.1 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4.1 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.3 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.3 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.5 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 3.9 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.1 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 4 | 4.8 | 4.8 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.7 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 3 | 4.4 | 4.1 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.3 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.4 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|---|-----|
| 4 | 3.9 | 4 | 4.3 |
|---|-----|---|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 14.2 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 16 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 53.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

居宅介護支援の運営に際して、常々コンプライアンスを遵守するよう研鑽しております。利用者様の支援時には安心感と信頼感がいただけるように、傾聴に努めておりますが利用者のニーズも希望する一位で安心しております。今回は希望する生活の支援をするためにサービス事業者との調整するなど、不満や苦情を解決することが大事な事を再認識いたしました。サービス内容・種類・費用も良い評価をいただきましたが、今後制度の見直し等に伴いわかりやすく安心いただけるように説明することが必須と考えられますので、研鑽し尽力して参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 9.6 | 2 |
| | 4.1 | 11 |
| ■ | 8.2 | 4 |
| | 8.2 | 4 |
| | 8.2 | 4 |
| | 0 | 15 |
| | 2.7 | 13 |
| ■ | 8.2 | 4 |
| | 5.5 | 9 |
| | 2.7 | 13 |
| | 9.6 | 2 |
| ■ | 5.5 | 9 |
| | 8.2 | 4 |
| | 4.1 | 11 |
| ■ | 15.1 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|--------------|
| 2370800233 | 堀田デイサービスセンター |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.6 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4.5 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.7 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.7 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.7 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 4.1 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.8 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.9 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.8 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.7 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.6 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.7 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 5 | 4.1 | 4.7 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.6 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.6 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 44.8 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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策等に関するコメントは、次のとおりです。

昨年の改善点であったユーザー評価の設問で「無回答」を減らすについてですが、参加していただく利用者様にユーザー評価をわかりやすく説明する事で、減りました。それでも「無回答」を選択される方がいましたので今後もユーザー評価をわかりやすく説明する事を心がけていきます。全ての項目で、全体平均より高い点数でしたが「できていない」と回答された方もいました。毎回わかりやすく丁寧の説明しているつもりですが、説明を初めて聞く利用者様にとってはわかりにくいかも知れません。ケアマネジャーによっても説明の仕方が違うのかも知れませんので、再度、説明方法の確認等を行い「できていない」の回答がない様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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 11.8 | 2 |
| | 6.7 | 6 |
| | 7.6 | 5 |
| ■ | 6.7 | 6 |
| | 8.4 | 4 |
| | 5 | 9 |
| | 1.7 | 14 |
| | 4.2 | 11 |
| | 1.7 | 14 |
| | 4.2 | 11 |
| | 5 | 9 |
| ■ | 10.1 | 3 |
| ■ | 5.9 | 8 |
| | 2.5 | 13 |
| ■ | 18.5 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-------------|
| 2370800258 | 介護支援センターほなみ |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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 | 4.2 | 4.3 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.3 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 3 | 4.3 | 4.7 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 3 | 4.2 | 4.8 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 3 | 4.1 | 4.5 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 4.4 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 3 | 4.3 | 4.7 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 4 | 4.8 | 4.8 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 3 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 3 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 3 | 4.4 | 4.7 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 3 | 4.1 | 4.7 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 3 | 4 | 4.7 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 3 | 3.8 | 4.6 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 3 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 3 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.4 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.6 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 36.1 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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策等に関するコメントは、次のとおりです。

はじめにユーザー評価にご協力いただいた皆様に御礼申し上げます。

本年も過分な評価をいただき、ありがとうございました。昨年度評価いただいた結果をもとに、強化してまいりました。「介護保険の対象とならないサービス」について、引き続きご利用者・ご家族に必要な情報を提供してまいりました。選択できる幅を広げ、よりニーズに合った支援となるように心がけていきたいと思っております。またよりわかりやすく説明し、安心感を持って頂けるように、今後も努めてまいります。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 11.8 | 2 |
| | 1.7 | 14 |
| | 5 | 9 |
| ■ | 6.7 | 7 |
| | 8.4 | 5 |
| | 2.5 | 13 |
| | 3.4 | 12 |
| | 5 | 9 |
| | 1.7 | 14 |
| | 7.6 | 6 |
| | 5.9 | 8 |
| | 9.2 | 4 |
| ■ | 10.1 | 3 |
| ■ | 4.2 | 11 |
| ■ | 16.8 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|----------|
| 2370800571 | オアシスセンター |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いねいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4.2 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.2 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.2 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.8 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.9 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.7 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれま すか？ | 4 | 4.4 | 4.5 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.5 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.3 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算Ⅰ | 特定事業所加算Ⅱ |
|-------|----------|----------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 83.3 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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策等に関するコメントは、次のとおりです。

健康維持・介護予防・自立支援の視点から、ご利用様、ご家族様の状況を的確に把握し、専門的配慮に基づいた援助が行えるよう、スタッフ一人ひとり及びチーム全体のケア能力の向上に努めてまいります。各スタッフの高い技術習得につながる研修機会を確保し、専門職として常に成長できる職場環境の整備をよりすすめていきます。自宅での生活をより安心して継続的なものにするため、各専門職の情報の連携に努め、ご利用者様の生活機能の維持・向上に貢献できるサービス提供を目指します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 11.8 | 2 |
| ■ | 1.8 | 14 |
| ■ | 5.5 | 8 |
| | 9.1 | 3 |
| | 6.4 | 7 |
| | 3.6 | 12 |
| | 0.9 | 15 |
| | 8.2 | 5 |
| | 4.5 | 10 |
| ■ | 4.5 | 10 |
| | 5.5 | 8 |
| ■ | 9.1 | 3 |
| | 8.2 | 5 |
| | 3.6 | 12 |
| ■ | 17.3 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|---------------|
| 2370800654 | オレンジ居宅介護支援事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (2点) (3点) (4点) (5点) できている
(1点) 不満
● ←————— (2点) (3点) (4点) (5点) 満足
(1点)

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 4.2 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.6 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.8 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 5 | 4.1 | 4.6 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 5 | 3.9 | 4.2 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.6 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.3 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.8 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.8 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 5 | 4 | 4.7 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.2 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

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 | 21.1 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 24 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 80 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ユーザー様の温かいお言葉が我々の活力源になり、今後も多くの方々から信頼される事業所にしていく所存でございます。今回はユーザー様との意識の差があることに着目し、精神的な支えとなれるよう心がけること、迅速なサービス変更の対応等を更に努めるように致します。ユーザー様がケアマネジャーの対応に安心感と信頼感を第一に掲げておられることからその思いを真摯に受け止め、希望している生活に近づくことが出来るよう支援を致します。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 13.7 | 2 |
| ■ | 3.2 | 12 |
| | 6.3 | 6 |
| | 9.5 | 4 |
| ■ | 9.5 | 4 |
| | 5.3 | 7 |
| ■ | 0 | 15 |
| | 5.3 | 7 |
| | 3.2 | 12 |
| ■ | 5.3 | 7 |
| | 2.1 | 14 |
| | 5.3 | 7 |
| | 10.5 | 3 |
| | 4.2 | 11 |
| ■ | 16.8 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|--------|
| 2370800720 | おたすけ家族 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いねいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4.4 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.6 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 3 | 4.3 | 4.4 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 3 | 4.2 | 4.7 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 3 | 4.1 | 4.7 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 2 | 3.9 | 4.1 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 3 | 4.3 | 4.7 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 4 | 4.8 | 4.5 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 3 | 4.3 | 4.7 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 3 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 3 | 4.4 | 4.5 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 3 | 4.1 | 4.5 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 3 | 4 | 4.5 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 2 | 3.8 | 4.4 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 3 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 3 | 4.1 | 4.6 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.5 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | | |
|-------|----------|----------|
| | 特定事業所加算Ⅰ | 特定事業所加算Ⅱ |
| 実施の有無 | 無し | 無し |

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 | 68.2 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 12 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 80 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ご利用者・ご家族が望む生活を実現するために各事業者様の力を借りながら、サポートをさせていただいています。直接お話を伺うだけではわからない、当事者が望んでいらっしゃることを今回のユーザー評価によって一端ではありますが、垣間見えたと思います。

ご利用者・ご家族は、介護保険外のサービスやケアマネジャーの対応についての信頼感が特に重要と考えているということを踏まえて、幅広く情報を収集し、お困りごとに対して素早く適切な助言や対応ができるよう、心がけて参ります。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 10.9 | 3 |
| | 3.6 | 11 |
| ■ | 3.6 | 11 |
| | 5.5 | 8 |
| ■ | 10.9 | 3 |
| | 0 | 15 |
| | 12.7 | 1 |
| | 3.6 | 11 |
| ■ | 7.3 | 5 |
| | 5.5 | 8 |
| | 5.5 | 8 |
| ■ | 3.6 | 11 |
| ■ | 7.3 | 5 |
| | 7.3 | 5 |
| | 12.7 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|---------|
| 2370801058 | ケアプラン大喜 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いねいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4.4 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.4 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.8 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.7 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 4.3 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.7 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 4 | 4.8 | 4.9 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.7 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 3 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.8 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 3 | 4.1 | 4.7 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 3 | 4 | 4.6 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 2 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.4 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

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 | 48.4 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 23 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 76.7 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

お忙しい中、アンケートにご協力いただいた利用者様ならびにご家族の皆様には感謝申し上げます。
アンケート結果につきましては、自分達が考えている以上に高い評価をいただき、大変励みになります。
これからも利用者様やご家族との信頼関係を築いていくことを常に心がけ、安心できるパートナーとなれるよう努力して参ります。様々な相談に対応ができるよう、近隣事業所との連携を強化しながら、各種研修への参加などを通じ、専門的知識の習得に励みたいと考えております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください
●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 12.6 | 2 |
| | 0 | 13 |
| | 6.9 | 6 |
| | 10.3 | 3 |
| | 6.9 | 6 |
| | 0 | 13 |
| ■ | 0 | 13 |
| | 6.9 | 6 |
| | 5.7 | 10 |
| ■ | 6.9 | 6 |
| | 2.3 | 12 |
| ■ | 5.7 | 10 |
| | 10.3 | 3 |
| | 9.2 | 5 |
| ■ | 16.1 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|----------------------|
| 2370801231 | さわやからいふ みずほ居宅介護支援事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 4.2 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.3 | 4.3 |
| 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、いいに対応できていますか？ ●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、いい に対応してくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.8 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.9 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.9 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.3 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.8 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 5 | 4 | 4.5 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.3 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.1 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.2 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 68.2 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 24 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 80 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

毎年、ケアマネとして適切な支援を行えているかどうか自らを客観的に知ることができるよう、ユザー評価を受けている。今回の結果では、介護保険以外のサービス説明に対する評価が最も低い値を示した。私たちケアマネは、介護サービスをケアマネージメントするのみでなく、利用者様が日常生活全般で何を求めているかの情報を的確に得て、社会資源を含めた具体的な支援を提案していく必要があると感じた。今後もご本人やご家族がどのような生活を望んでいるか課題を明確にし、ていねいな関わりを心がけながらゆるぎない信頼関係を構築していきたいと思っている。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 12.4 | 2 |
| | 2.9 | 12 |
| | 4.8 | 7 |
| ■ | 11.4 | 3 |
| | 3.8 | 11 |
| | 1.9 | 14 |
| | 1.9 | 14 |
| ■ | 8.6 | 5 |
| | 4.8 | 7 |
| | 4.8 | 7 |
| | 2.9 | 12 |
| ■ | 10.5 | 4 |
| | 8.6 | 5 |
| ■ | 4.8 | 7 |
| ■ | 16.2 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-----------------------|
| 2370801355 | 瑞穂ケアセンターあお空 居宅介護支援事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いねいに説明ができていますか？ ●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 | 4.2 | 4.3 | 4.1 |
| 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？ ●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？ | 2 | 4.4 | 4.7 | 4.3 |
| 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？ ●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？ | 2 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 3 | 4.3 | 4.8 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 2 | 4.2 | 4.7 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 2 | 4.1 | 4.5 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 4.4 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 3 | 4.3 | 4.8 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 1 | 4.8 | 4.8 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 3 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 3 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 2 | 4.4 | 4.3 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 3 | 4.1 | 4.6 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 3 | 4 | 4.6 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 3 | 3.8 | 4.3 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 3 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 3 | 4.1 | 4.6 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.5 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.2 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

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 | 78.9 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 13 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 86.7 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

評価項目全般に良い評価を頂けたのではないかと思います。今後も更にご本人、ご家族と相談をしながらサービスについて、今後の生活についての話をしていけたらと思います。長く担当させて頂くとだんだんと親しくなりすぎてしまうので、時折、初心に戻り、担当当初の気持ちを持って丁寧に接していけたらと思います。何事も素早い対応、行動を期待されていると感じました。言葉遣い、服装などについてもより一層丁寧に、清潔に努め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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 7.1 | 7 |
| | 1.8 | 11 |
| | 1.8 | 11 |
| | 10.7 | 3 |
| | 8.9 | 6 |
| | 5.4 | 8 |
| | 0 | 14 |
| | 0 | 14 |
| ■ | 10.7 | 3 |
| ■ | 5.4 | 8 |
| | 1.8 | 11 |
| ■ | 10.7 | 3 |
| | 5.4 | 8 |
| ■ | 12.5 | 2 |
| ■ | 17.9 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|--------|
| 2370801413 | あたたかい心 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.7 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 4.7 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.8 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.8 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.9 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 5 | 4.1 | 4.8 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 5 | 3.9 | 4.7 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.8 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.9 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.9 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.7 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 5 | 4 | 4.8 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 5 | 3.8 | 4.9 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 5 | 3.9 | 4.7 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 5 | 4.1 | 4.8 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.8 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.8 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|------|---|
| 参加利用者数 | 25 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 50 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 12 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 48 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ご利用者様、ご家族様にご評価いただいたコメントに感謝しております。日々少しでも素早い対応を心掛けていたことでご評価いただいた結果だと思っております。これに満足することなくご利用者やご家族のご希望やご意見に耳を傾け、法令遵守しながらサービスなどを通してご本人様やご家族様に提案し解決できるよう、ご支援を続けたいと思っております。また、それには各地域の実情やサービス事業者との接点を維持しながらご利用者やご家族様がご満足できるサービスを提供できるようたくさんの事業者の中から特定の事業所に偏ることがなく、適切にご紹介できる体制を維持したと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 15.5 | 2 |
| | 12.1 | 4 |
| | 5.2 | 8 |
| | 8.6 | 5 |
| ■ | 3.4 | 9 |
| | 0 | 12 |
| | 0 | 12 |
| | 0 | 12 |
| | 1.7 | 11 |
| ■ | 6.9 | 7 |
| | 0 | 12 |
| ■ | 3.4 | 9 |
| | 8.6 | 5 |
| ■ | 13.8 | 3 |
| ■ | 20.7 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|------------|
| 2370900017 | 熱田区介護保険事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いねいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4.1 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.8 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.8 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.9 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.8 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.7 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.8 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.6 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.4 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.1 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.5 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 15.2 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 21 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 70 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ユーザー様からの貴重なご意見をいただき感謝します。回収率が7割と低かったことは、当社からの本事業に対する説明不足だと思います。投函の再確認をしておりますが、更に分かり易く伝え、多くのお声をいただくよう改善します。設問21のように私どもはサービス提供にあたって、個人情報保護を大切なことと考えておりますが、ユーザー様からは説明が解りにくかったとの指摘を受けました。入院時には病院への情報提供に同意をいただく等努めております。私たちに求められている、素早い対応、よく聴きよく説明する、保険外サービスの提案をより多く行えることを目標に、真摯に最新の情報を得る等の学習を続け、サービス向上を目指して参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 9.2 | 3 |
| | 4.6 | 8 |
| | 4.6 | 8 |
| ■ | 12.6 | 2 |
| ■ | 4.6 | 8 |
| | 2.3 | 14 |
| | 1.1 | 15 |
| | 6.9 | 7 |
| ■ | 3.4 | 13 |
| | 4.6 | 8 |
| | 4.6 | 8 |
| | 8 | 4 |
| | 8 | 4 |
| | 8 | 4 |
| ■ | 17.2 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|----------------------|
| 2370900066 | 名古屋市熱田区ケアマネージメントセンター |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.1 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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 | 4.2 | 3.9 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 3.8 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.4 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 3 | 4.3 | 4.2 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.7 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 3.8 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.1 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 4 | 4.8 | 4.7 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 3 | 4.3 | 4.4 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれま すか？ | 3 | 4.4 | 4.6 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 3 | 4 | 4.4 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 3 | 3.8 | 4.2 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 3 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 3 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.1 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.2 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算Ⅰ | 特定事業所加算Ⅱ |
|-------|----------|----------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

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 | 49.2 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 22 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 73.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

サービスにおいて大切にしたいことは、当事業所の利用者様と同じでした。利用者様が求めるものを理解しようと努めてきたためと思っております。しかし、苦情相談窓口や介護保険外のサービス、居宅サービス計画書の説明ができていないと評価された方もみえます。説明させていただいたことを、どのように理解いただいたかをお尋ねし、改善していきたいと思っております。また、事業所自社評価が全体平均を大きく下回りましたのは、今以上に分かりやすい説明が求められているのではないかと考えたことによるものです。回収率が73.3%とやや低い結果でありました。事業所全体でサービス改善に努めて参ります。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 9.4 | 4 |
| | 5.2 | 8 |
| | 4.2 | 9 |
| ■ | 9.4 | 4 |
| | 9.4 | 4 |
| | 1 | 14 |
| | 4.2 | 9 |
| | 1 | 14 |
| | 3.1 | 12 |
| | 6.3 | 7 |
| | 2.1 | 13 |
| ■ | 11.5 | 3 |
| ■ | 12.5 | 2 |
| | 4.2 | 9 |
| ■ | 16.7 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-------------|
| 2370900108 | 熱田居宅介護支援事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 3.8 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 3.9 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 3.8 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.3 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 3.9 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.4 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.3 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.6 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.2 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.2 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれま すか？ | 4 | 4.4 | 4.3 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.1 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.1 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 3.7 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|---|-----|
| 4 | 3.9 | 4 | 4.4 |
|---|-----|---|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 23.4 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 25 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 83.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

利用者様、ご家族様にはわかりやすい説明と迅速な対応をこころがけてきました。評価では契約に関することや制度内容、介護保険外のサービスについて十分に説明できていないことが明らかになり当所の力不足を実感しました。高齢者の方や制度について知識が少ない方にもしっかり理解していただけるよう手順の改善と知識・技術の向上のため努力していきます。今後はより一層コミュニケーションを密にして利用者様、ご家族様にあったサービスを提供し希望する在宅生活を送っていただけ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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください
●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 8.5 | 2 |
| | 5.1 | 11 |
| ■ | 6.8 | 6 |
| ■ | 6.8 | 6 |
| | 6.8 | 6 |
| | 3.4 | 14 |
| | 4.2 | 12 |
| | 7.6 | 3 |
| | 4.2 | 12 |
| | 6.8 | 6 |
| ■ | 7.6 | 3 |
| | 2.5 | 15 |
| ■ | 7.6 | 3 |
| ■ | 15.3 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-----------|
| 2370900116 | なごやかハウス横田 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いねいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 4.3 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.3 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.8 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 3.8 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.8 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれま すか？ | 5 | 4.4 | 4.6 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.9 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.8 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.2 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.3 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.2 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 54.5 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 25 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 83.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

今回も多くの皆様へ評価事業へのご協力を賜り、ありがとうございました。皆様から評価いただきました内容と自由記載欄コメントから、日頃より在宅介護を担われているご家族のよき理解者であり、信頼できるサポーターである事もケアマネジャーの重要な役割であると感じました。ご利用者の皆様とご家族、とりまく環境を含め広い視野から総合的なケアマネジメントが提供できるよう、今後もより一層努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 9.3 | 3 |
| | 1.7 | 14 |
| | 6.8 | 6 |
| ■ | 6.8 | 6 |
| | 9.3 | 3 |
| | 1.7 | 14 |
| | 3.4 | 13 |
| | 5.9 | 8 |
| | 5.1 | 10 |
| | 5.1 | 10 |
| | 5.1 | 10 |
| ■ | 8.5 | 5 |
| ■ | 11 | 2 |
| | 5.9 | 8 |
| ■ | 14.4 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|------------------|
| 2370900389 | 有限会社とんとん介護支援サービス |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 3.9 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.3 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.9 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 5 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.7 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 4.5 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 3 | 4.3 | 4.7 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 4 | 4.8 | 4.9 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.8 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.8 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 3 | 4.1 | 4.7 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 3 | 4 | 4.8 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 3 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 3 | 4.1 | 4.8 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.4 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.6 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 20 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 36.4 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 15 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 75 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ユーザー様と事業者の意識の温度差は、概ね、大きな相違はなかったように思いました。が、ユーザー様は、介護保険制度以外の社会資源を含めたその他の制度に付いての説明を求めている。と、言う事を再認識する事ができました。本年4月からは、消費税改定に伴い、介護サービス費用負担が余儀なくされる事になり、更に、高齢者世帯に取っては、厳しさが現実化する物と思われれます。介護保険サービスの費用負担が、軽減されるよう、その他のサービスを効率良く提供し、安心して介護保険制度をご活用して頂きますよう努力して参りたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 7.1 | 7 |
| | 4.3 | 11 |
| | 8.6 | 3 |
| ■ | 8.6 | 3 |
| ■ | 8.6 | 3 |
| | 1.4 | 14 |
| | 4.3 | 11 |
| | 11.4 | 2 |
| | 5.7 | 9 |
| | 1.4 | 14 |
| | 7.1 | 7 |
| | 8.6 | 3 |
| ■ | 5.7 | 9 |
| ■ | 4.3 | 11 |
| | 12.9 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|--------------|
| 2370900447 | ニチイケアセンターひびの |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.1 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 2 | 4.2 | 3.8 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 3.9 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 2 | 4.3 | 4.6 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 2 | 4.2 | 4.7 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 2 | 4.1 | 4.6 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 2 | 3.9 | 4.3 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 2 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 1 | 4.8 | 4.7 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 1 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 2 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれま すか？ | 1 | 4.4 | 4.8 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 2 | 4.1 | 4.6 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 2 | 4 | 4.7 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 2 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 3 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 2 | 4.1 | 4.4 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 2 | 3.9 | 4.3 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 2 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| 実施の有無 | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| | 無し | 無し |

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 | 85.7 % | 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 | 16 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 53.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

評価結果を真摯に受け止め改善すべき箇所は改善し、高く評価いただいた点については今後も継続し高評価いただけるよう努力していきます。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 7.5 | 7 |
| | 1.5 | 14 |
| | 3 | 10 |
| ■ | 11.9 | 2 |
| ■ | 9 | 4 |
| | 6 | 9 |
| | 3 | 10 |
| | 3 | 10 |
| | 0 | 15 |
| | 7.5 | 7 |
| | 3 | 10 |
| ■ | 9 | 4 |
| | 10.4 | 3 |
| ■ | 9 | 4 |
| ■ | 16.4 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|---------------|
| 2370900561 | かなやま居宅介護支援事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4.1 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.2 | 4.3 |
| 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、いいに対応できていますか？ ●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、いい に対応してくれますか？ | 3 | 4.3 | 4.3 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 3 | 4.2 | 4.6 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.9 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.3 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 4 | 4.8 | 4.8 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 3 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.4 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 3 | 4.1 | 4.4 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 3 | 4 | 4.4 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 3 | 3.8 | 4.2 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 3 | 3.9 | 4 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.1 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.2 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

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 | 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の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 25 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 83.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

今回はユーザー評価では高い評価を受けたように思いますが、事業者側としてはよりいっそうわかりやすい説明が大事だと痛感しています。まだまだ介護保険については、ユーザーさんにも不明な点が多いので、ひとつずつ自分たちも介護保険を理解して、しっかり伝えられるようにしていきたいと思っています。介護保険の対象にならないサービスについて説明があったかについては、私たちはしているつもりでも、ユーザーさんの評価はできていないと思われています。もっと説明のしかたに注意を払って介護保険と保険外の説明はしっかり行っていきたいと思っています。訓練や研修を受けて相手に話しが伝わる技を習得していきたいです。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせさせてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 8.2 | 4 |
| | 3.6 | 11 |
| | 7.3 | 6 |
| ■ | 7.3 | 6 |
| | 11.8 | 2 |
| | 3.6 | 11 |
| | 3.6 | 11 |
| | 8.2 | 4 |
| ■ | 0 | 15 |
| | 5.5 | 9 |
| | 7.3 | 6 |
| | 5.5 | 9 |
| | 11.8 | 2 |
| ■ | 3.6 | 11 |
| ■ | 12.7 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

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

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 3.2 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 3.9 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.2 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 3.8 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.4 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 3.7 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.3 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.1 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.6 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.6 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 3.9 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 3 | 3.8 | 3.7 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 3 | 3.9 | 3.7 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 3 | 4.1 | 3.8 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 3.7 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 3.7 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

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 | 68.2 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 13 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 86.7 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

まずは昨年よりも参加者が少なくなりました。利用者自体が減少したためももとの参加者数をあえて減らしたことがあります。しかし、最近、おかげ様で利用者が増えて来ています。次年度はより多くの方に参加いただけるよう呼びかけていきたいと思えます。ただ、今回も「サービスの組み合わせを適切に行ってもらっている。安心感、信頼感がある。」など様々なご意見をいただきました。最も大切なことは参加者数にかかわらず一人一人の想いに耳を傾けていくこと、真摯に取り組んでいくことだとあらためて実感しました。さらなる精進を続けていきたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 7.7 | 6 |
| ■ | 3.8 | 10 |
| ■ | 5.8 | 8 |
| | 1.9 | 15 |
| | 11.5 | 1 |
| | 3.8 | 10 |
| | 5.8 | 8 |
| | 3.8 | 10 |
| | 3.8 | 10 |
| | 9.6 | 3 |
| | 9.6 | 3 |
| ■ | 3.8 | 10 |
| | 9.6 | 3 |
| ■ | 7.7 | 6 |
| ■ | 11.5 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-----------------|
| 2371000023 | 有限会社 介護保険事務所 竹尾 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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 | 4.2 | 4.4 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.5 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.3 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.8 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 3 | 4.1 | 4.7 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 4.4 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.9 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 3 | 4.4 | 4.6 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.7 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 3 | 3.8 | 4.1 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 3 | 3.9 | 4.2 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.1 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.1 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

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 | 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 | 15 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 100 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

全般に評価をいただけたと思いますが、驕ることなく今後も契約書や重要事項説明書、苦情受付窓口、介護保険サービスの説明は、わかり易く丁寧に行うことを常に心がけ、理解を深めて頂くように致します。ご利用者様が希望する生活に近づけること、ご家族様にとっての介護負担軽減ができるよう支援に努めます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 10.8 | 4 |
| ■ | 2.7 | 13 |
| | 6.8 | 7 |
| | 8.1 | 5 |
| | 8.1 | 5 |
| | 1.4 | 14 |
| | 0 | 15 |
| ■ | 4.1 | 9 |
| | 4.1 | 9 |
| | 4.1 | 9 |
| ■ | 12.2 | 2 |
| | 12.2 | 2 |
| | 6.8 | 7 |
| ■ | 14.9 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|------------|
| 2371000056 | 中川区介護保険事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.1 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 3.7 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 3.9 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.3 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.1 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.4 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.1 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 5 | 3.9 | 3.6 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.4 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.3 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.2 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.4 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.2 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.2 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 5 | 4.1 | 4.1 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.1 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.1 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 12.4 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 23 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 76.7 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

私たちはこれまで介護保険外サービスを提供しうるための情報収集に努め、実践へとつなげてまいりました。引き続き、私たちの強みである「連携を生かした情報収集・地域との連動」に力をいれてまいります。今回、お客様が最も重要と捉えた「希望している生活を支援してほしい」を個々の介護支援専門員が真摯にうけとめ、資質向上のため積極的に研修等を取り入れていきたいと考えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせさせてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 9.8 | 3 |
| | 2.9 | 12 |
| | 5.9 | 7 |
| | 8.8 | 4 |
| | 8.8 | 4 |
| | 5.9 | 7 |
| | 3.9 | 10 |
| | 2.9 | 12 |
| ■ | 3.9 | 10 |
| ■ | 2.9 | 12 |
| | 4.9 | 9 |
| ■ | 10.8 | 2 |
| ■ | 6.9 | 6 |
| | 2.9 | 12 |
| ■ | 18.6 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

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

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いねいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 4.3 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.2 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.3 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.8 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 5 | 4.1 | 4.6 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 5 | 3.9 | 4.1 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.7 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.6 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.9 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 5 | 4 | 4.7 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.6 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 5 | 3.9 | 4.6 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.4 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 33.3 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 27 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 90 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回は、2名のケアマネジャーにて自己評価を行いました。その結果、全体平均より自社のユーザー評価のほう
が上回ってはいるものの、自己評価が高くユーザーとの開きが目立ちました。今一度、謙虚な気持ちで取り組む
ことが必要であると思います。利用者様が何を希望しているのかを明確に捉え、希望している生活に近づけるよ
うに努力していきたいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 11 | 2 |
| | 4.2 | 11 |
| | 10.2 | 3 |
| ■ | 9.3 | 4 |
| | 8.5 | 5 |
| | 2.5 | 13 |
| | 0 | 15 |
| | 3.4 | 12 |
| | 1.7 | 14 |
| ■ | 6.8 | 8 |
| | 7.6 | 7 |
| ■ | 8.5 | 5 |
| ■ | 5.9 | 9 |
| ■ | 5.1 | 10 |
| | 15.3 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

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

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (2点) (3点) (4点) (5点) できている
(1点) 不満 (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いねいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 3.9 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 3.7 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 3 | 4.3 | 4.4 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.5 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 3.5 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.8 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれま すか？ | 4 | 4.4 | 4.7 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.6 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 3.9 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 23.4 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 17 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 56.7 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

事業者内外で研修に参加し、相談援助の技術向上に心がけ、利用者様の希望をお聞きしているつもりでしたが、まだまだ細やかなサービスの提供に対して課題があることがわかりました、今後は利用者様が希望している生活精神的な支えになれるように、丁寧かつ迅速な対応に努めてまいります。介護保険外サービスの情報についても把握し、安心してサービスを利用していただけるように支援していきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 12.8 | 2 |
| | 6.4 | 7 |
| | 6.4 | 7 |
| ■ | 7.7 | 5 |
| | 5.1 | 10 |
| | 1.3 | 14 |
| | 3.8 | 11 |
| | 1.3 | 14 |
| | 2.6 | 13 |
| | 6.4 | 7 |
| | 7.7 | 5 |
| ■ | 11.5 | 3 |
| | 9 | 4 |
| ■ | 3.8 | 11 |
| ■ | 14.1 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|---------------|
| 2371000122 | みず里 居宅介護支援事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.8 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いねいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 4.7 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.8 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.8 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 4.4 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.9 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 5 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.8 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.9 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.9 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.9 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.9 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.7 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.8 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.9 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.8 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.8 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 34.5 % | 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 | 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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回のユーザー評価の結果を確認させていただき、「介護保険の対象にならないサービスについての説明がありましたか？」の項目に対し、まだまだ満足いただけていないと感じておられるご利用者様がおられることがはつきりいたしました。この結果を真摯に受け止め、今以上にご満足いただけるよう努力して参ります。ありがとうございます。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 4.3 | 8 |
| | 6 | 7 |
| ■ | 9.4 | 4 |
| ■ | 11.1 | 3 |
| | 1.7 | 13 |
| | 0 | 15 |
| | 0.9 | 14 |
| | 2.6 | 12 |
| | 4.3 | 8 |
| ■ | 3.4 | 11 |
| | 4.3 | 8 |
| | 17.1 | 2 |
| | 9.4 | 4 |
| | 6.8 | 6 |
| ■ | 18.8 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-------------|
| 2371000148 | ケアプランセンター共愛 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.1 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 3.6 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 3.9 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.2 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.3 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 5 | 4.1 | 4.2 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.5 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.2 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.3 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.2 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.3 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.5 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.2 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.2 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.2 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.1 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

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 | 29.7 % | 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 | 25 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 83.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

苦情受付窓口や個人情報同意の説明等は、契約時に行うことが多く、長年にわたり支援してきた方に関しては、定期的に再確認したりするなどして対応していきたいと思います。
自己評価とユーザー評価を比べ、想いに違いがある項目や自由記載欄の意見を真摯に受け止め、安心感・信頼感をもっていただけるよう支援していきたいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせられること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 5.7 | 9 |
| | 2.4 | 14 |
| | 7.3 | 4 |
| ■ | 7.3 | 4 |
| ■ | 11.4 | 2 |
| | 2.4 | 14 |
| | 3.3 | 13 |
| | 6.5 | 6 |
| | 4.9 | 10 |
| | 4.9 | 10 |
| | 4.1 | 12 |
| ■ | 6.5 | 6 |
| ■ | 8.9 | 3 |
| | 6.5 | 6 |
| | 17.9 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|------------------|
| 2371001542 | サフランのいえ居宅介護支援事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 4.1 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.5 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.7 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.7 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 4.1 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.7 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.8 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.6 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.4 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.2 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| 実施の有無 | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 50 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 19 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 63.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

ご利用者様およびご家族様からのご意見を謙虚に受け止め、専門家としての知識を深めるとともに資質の向上、今後のサービス改善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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 11.2 | 2 |
| | 1.1 | 14 |
| | 9 | 3 |
| ■ | 9 | 3 |
| ■ | 7.9 | 5 |
| | 1.1 | 14 |
| ■ | 2.2 | 13 |
| | 5.6 | 8 |
| | 7.9 | 5 |
| | 5.6 | 8 |
| | 3.4 | 12 |
| | 7.9 | 5 |
| | 4.5 | 11 |
| ■ | 18 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-----------------|
| 2371001682 | グリーンリー居宅介護支援事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 4.5 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.6 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.7 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 4.3 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.9 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.7 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.6 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.3 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 28 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 25 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 83.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

まずは、大変お忙しい中、私共の事業所の活動につきまして、評価やコメントを下さいましたご利用者様・ご家族様方に心より御礼申し上げます。今回、5段階方式で評価していただいた中で、3・2・1のいずれかに挙げた項目につきまして、特に事業所全体で改めて再確認させていただき、ご利用者様・ご家族様方にとって、常に信頼していただけるケアマネージャーである様精進して参ります。特に、ご利用者様・ご家族様お一人おひとりのご希望とされる生活に、一歩でも近づけることができる様、どんなに小さなご意見にも耳を傾け、少しでも皆様のお力になれる様事業所一丸となって努力して参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネージャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネージャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 6.3 | 9 |
| | 4.2 | 11 |
| ■ | 5.3 | 10 |
| | 7.4 | 8 |
| ■ | 9.5 | 2 |
| | 1.1 | 15 |
| | 2.1 | 12 |
| | 2.1 | 12 |
| | 2.1 | 12 |
| ■ | 8.4 | 6 |
| | 8.4 | 6 |
| | 9.5 | 2 |
| ■ | 9.5 | 2 |
| | 9.5 | 2 |
| ■ | 14.7 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|----------------|
| 2371002144 | ニチイケアセンターなごや西部 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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 | 4.2 | 3.9 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.5 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 3 | 4.3 | 4.3 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.8 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 3 | 4.1 | 4.7 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 3.7 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.9 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.8 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.8 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.7 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 3 | 3.8 | 4.2 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.6 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 24.4 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 23 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 76.7 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

ユーザー評価においては概ね良い評価をいただきありがとうございました。
 問8ではやや低い評価をうけたため、介護保険の対象にならないサービス（社会資源）の情報収集につとめ、わかりやすく説明や提案をしていくように改善します。また、自由記載欄には暖かいコメントをたくさんよせていただき今後の業務の励みになりました。
 ご利用者様はもとよりご家族様の精神的な支えとなり、少しでも生活の質が向上できるように研修を充実させ、継続していきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください
 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 8.7 | 4 |
| | 1.7 | 13 |
| ■ | 6.1 | 9 |
| ■ | 10.4 | 2 |
| | 7 | 6 |
| | 1.7 | 13 |
| ■ | 0.9 | 15 |
| | 3.5 | 12 |
| ■ | 4.3 | 11 |
| | 7 | 6 |
| | 7 | 6 |
| | 9.6 | 3 |
| | 7.8 | 5 |
| | 5.2 | 10 |
| | 19.1 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

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

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (2点) (3点) (4点) (5点) できている
(1点) 不満 (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足
●

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 3.8 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いねいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 3.6 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.1 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.4 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.3 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.5 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.4 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.3 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.6 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.4 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれま すか？ | 5 | 4.4 | 4.2 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.4 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 5 | 4 | 4.3 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 5 | 3.8 | 3.6 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 3.9 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 5 | 4.1 | 4 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 3.7 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.1 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 20.3 % | 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 | 24 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 80 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

自己評価が全体的に甘く、自己満足になっている。
 反省すべき点は多々あるが、特に、ケアマネが関わることで本人が希望する生活に近づけたかどうかについて大きなズレがある。
 今後は利用者の真意を汲み取り、家族との調整も図りながら望む生活に近づけることが出来るように提案していく。
 また、相手の理解しやすい説明の仕方にも工夫していきたい。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください
 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 9.3 | 2 |
| | 1.9 | 14 |
| | 7.5 | 8 |
| ■ | 8.4 | 6 |
| ■ | 7.5 | 8 |
| | 0.9 | 15 |
| ■ | 2.8 | 12 |
| | 4.7 | 11 |
| | 9.3 | 2 |
| | 2.8 | 12 |
| | 8.4 | 6 |
| ■ | 9.3 | 2 |
| | 9.3 | 2 |
| | 5.6 | 10 |
| ■ | 12.1 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|----------|
| 2371002565 | もらいぼし 吉津 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (2点) (3点) (4点) (5点) できている
(1点) 不満 (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 4.3 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.5 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.7 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 5 | 3.9 | 4.3 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.3 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.7 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.8 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.8 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.5 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.3 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.3 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 45.5 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 24 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 80 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

全体的に良い評価をいただいたと思っていますが参加事業所全体をみると本人、家族の思いが相違している点が見られ、まだまだアセスメントが足りないなと感じました。今後も専門職として支援を必要としている利用者、家族との連携をとりより良い在宅生活が継続できるように支援していきたいと思います。評価していただきありがとうございます。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせさせてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 6.9 | 7 |
| | 2.6 | 13 |
| | 3.4 | 11 |
| | 10.3 | 4 |
| | 6.9 | 7 |
| | 0.9 | 14 |
| | 0.9 | 14 |
| | 5.2 | 9 |
| ■ | 3.4 | 11 |
| | 4.3 | 10 |
| | 11.2 | 3 |
| ■ | 7.8 | 5 |
| | 12.9 | 2 |
| ■ | 7.8 | 5 |
| ■ | 15.5 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

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

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 3.9 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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 | 4.2 | 4 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.2 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 5 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.9 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 3.9 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 3 | 4.3 | 4.8 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 4 | 4.8 | 5 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 3 | 4.3 | 4.2 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 3 | 4.3 | 4.3 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 5 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 3 | 4.1 | 4.6 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 3 | 4 | 4.6 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 3 | 3.8 | 4.6 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 3 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 3 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.4 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| 実施の有無 | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| | 無し | 無し |

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 | 60 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 9 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 60 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 7.7 | 4 |
| | 0 | 13 |
| | 7.7 | 4 |
| | 7.7 | 4 |
| | 5.1 | 9 |
| | 0 | 13 |
| | 5.1 | 9 |
| ■ | 12.8 | 3 |
| | 0 | 13 |
| ■ | 2.6 | 11 |
| | 2.6 | 11 |
| ■ | 15.4 | 2 |
| ■ | 7.7 | 4 |
| ■ | 7.7 | 4 |
| | 17.9 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-----------|
| 2371100013 | 港区介護保険事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (2点) (3点) (4点) (5点) できている
(1点) 不満 (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いねいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 3.8 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.2 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.6 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 5 | 4.1 | 4.3 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.9 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.3 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.6 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれま すか？ | 5 | 4.4 | 4.5 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.7 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 5 | 4 | 4.3 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 5 | 4.1 | 4.4 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|---|-----|
| 5 | 3.9 | 4 | 4.3 |
|---|-----|---|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|---|-----|
| 4 | 3.9 | 4 | 4.4 |
|---|-----|---|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 12.3 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 28 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 93.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

アンケートにご協力いただいた皆様、貴重なご意見をありがとうございました。また、本会ケアマネジャーの言葉づかいや態度についてやサービス内容についての不満や苦情に対する対応について、高い評価をいただきまして、重ねてお礼申し上げます。

介護保険の対象とならないサービスの説明についての項目が、昨年度に引き続き、評価が低かったようです。現在も情報提供につきまして、お客様に必要な情報提供は行っているところではございますが、よりわかりやすく説明するなど工夫して対応していきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 6.6 | 7 |
| | 1.7 | 14 |
| | 9.9 | 2 |
| ■ | 9.1 | 4 |
| | 7.4 | 5 |
| | 0.8 | 15 |
| | 3.3 | 12 |
| ■ | 4.1 | 11 |
| | 5 | 10 |
| | 5.8 | 9 |
| | 2.5 | 13 |
| ■ | 9.9 | 2 |
| | 7.4 | 5 |
| | 6.6 | 7 |
| ■ | 19.8 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|---------------------|
| 2371100070 | 名古屋市港区ケアマネージメントセンター |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (2点) (3点) (4点) (5点) できている
(1点) 不満 (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)
●

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いねいに説明ができていますか？ ●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 | 4.2 | 3.9 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 3.9 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.4 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 3 | 4.2 | 4.6 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 3 | 4.1 | 4.3 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 3.5 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.8 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.4 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 3 | 4.1 | 4.8 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 3 | 4 | 4.5 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 3 | 3.8 | 4.2 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 3 | 3.9 | 4 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.1 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 28.3 % | 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 | 24 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 80 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

前回課題とした希望する生活に近づくこと、急なサービス変更への対応について心がけてきましたが、満足の得られる結果ではありませんでした。今後もご本人、ご家族の気持ちを聴き希望する生活に近づけるように努力して行きます。また、急なサービス変更についても、より迅速な状況把握と対応を心がけて行きます。個人情報の説明に関してはご家族と比較し、ご本人の評価が低く出ていました。ご家族への説明が中心になっていた状況を認識しました。今後は契約書全体に関して必要なところに印をつけながらご本人、ご家族に説明し納得頂けるように確認しながら契約を進めて行きます。丁寧な説明を行い、安心、信頼をモットーに支援していきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 12.2 | 2 |
| | 3.1 | 12 |
| | 3.1 | 12 |
| | 9.2 | 4 |
| ■ | 4.1 | 10 |
| | 2 | 14 |
| ■ | 5.1 | 8 |
| | 5.1 | 8 |
| ■ | 2 | 14 |
| | 7.1 | 7 |
| | 4.1 | 10 |
| | 10.2 | 3 |
| ■ | 8.2 | 6 |
| | 9.2 | 4 |
| ■ | 15.3 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|------------------|
| 2371100096 | みなと・なかがわ介護支援センター |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 3.9 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.5 | 4.3 |
| 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、いいに対応できていますか？ ●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、いい に対応してくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.7 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.9 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 4 | 4.8 | 4.9 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.7 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 3 | 4.1 | 4.6 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 3 | 4 | 4.7 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.3 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 3 | 4.1 | 4.3 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.2 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.2 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 42.9 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 21 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 70 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

全体的に利用者様、ご家族様に一定の評価をいただけていることの対しありがたく思っています。しかし、サービスを利用する上で大切だと思っていることにくい違いがみられ、自分たちの考えを改めて考える機会となりました。また、介護保険の対象にならないサービスの説明には、点数が低く説明が不十分との結果となったため、今後の課題としてわかりやすくお伝えしていけるよう工夫していきたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください
●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 11.7 | 2 |
| | 9.1 | 3 |
| ■ | 5.2 | 8 |
| | 7.8 | 5 |
| | 6.5 | 6 |
| | 1.3 | 15 |
| ■ | 3.9 | 11 |
| | 5.2 | 8 |
| | 2.6 | 13 |
| ■ | 2.6 | 13 |
| | 6.5 | 6 |
| | 9.1 | 3 |
| | 5.2 | 8 |
| ■ | 3.9 | 11 |
| ■ | 19.5 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-----------------|
| 2371100187 | ケアマネージメント薬局アルファ |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4.5 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.5 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.7 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.7 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 4.7 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 5 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 5 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 5 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 5 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 5 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 5 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 5 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 5 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 5 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|---|-----|
| 4 | 3.9 | 5 | 4.3 |
|---|-----|---|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|---|-----|
| 4 | 3.9 | 5 | 4.4 |
|---|-----|---|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| 実施の有無 | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| | 無し | 無し |

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 | 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数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 100 % | 上記事業所の全利用者のうち、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 | 100 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今後も利用者の皆様に満足していただけるよう利用者側にたった居宅介護支援を提供させていただきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせられること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 10 | 4 |
| ■ | 20 | 1 |
| | 20 | 1 |
| | 0 | 11 |
| | 13.3 | 3 |
| | 0 | 11 |
| | 6.7 | 5 |
| | 0 | 11 |
| | 3.3 | 10 |
| ■ | 6.7 | 5 |
| | 0 | 11 |
| ■ | 6.7 | 5 |
| ■ | 6.7 | 5 |
| | 0 | 11 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-----------|
| 2371100203 | なごやかハウス野跡 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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 | 4.2 | 3.6 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 3 | 4.3 | 4 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.6 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 3 | 4.1 | 4.3 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 2 | 3.9 | 3.7 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 3 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 4 | 4.8 | 4.6 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 3 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 3 | 4.4 | 4.7 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 3 | 4.1 | 4.7 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 3 | 4 | 4.5 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 3 | 3.8 | 4.4 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 3 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 3 | 4.1 | 4.3 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.3 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 68.2 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 25 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 83.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

今後の改善としては、居宅介護支援サービスについて、もっと詳しくわかりやすい説明をしていこうと思います。今後も、お客様の現状把握をし、より一層努めさせて頂き、サービス内容の変更やご不満、苦情があった場合は素早く対応していきます。ご本人様はもちろんのこと、ご家族の方の要望に応えていただけるよう丁寧な対応を心がけていきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせられること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 10.3 | 4 |
| | 0.9 | 14 |
| ■ | 7.7 | 6 |
| ■ | 12 | 2 |
| ■ | 5.1 | 8 |
| | 2.6 | 12 |
| | 0.9 | 14 |
| | 5.1 | 8 |
| | 3.4 | 11 |
| | 4.3 | 10 |
| | 2.6 | 12 |
| ■ | 12 | 2 |
| | 8.5 | 5 |
| ■ | 7.7 | 6 |
| | 17.1 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|------|
| 2371100211 | 港寿楽苑 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.7 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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 | 4.2 | 4.6 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.6 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 5 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.8 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 3 | 4.1 | 4.6 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 2 | 3.9 | 4.1 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 3 | 4.3 | 4.7 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.9 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 3 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれま すか？ | 4 | 4.4 | 4.9 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 2 | 4.1 | 4.9 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 3 | 4 | 4.7 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 2 | 3.8 | 4.6 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 3 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.4 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 2 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 17.4 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 24 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 80 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

貴重なご意見ありがとうございました。ご利用者・ご家族の希望する生活を支援するため、下記の三点について検討し改善の方策としました。

- ①ご利用者・ご家族の想いや希望する生活を引き出し、その生活に近づく具体的方法を一緒に考え、ご利用者に関わるすべての人と協力して実行していきます。
- ②急なサービス変更があった場合は、お話を充分伺い、迅速に対応します。
- ③毎週会議を開催し、事業所全体で個々のケアマネが抱える課題を検討する事でバックアップ体制を整えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 11.7 | 2 |
| | 2.7 | 13 |
| ■ | 6.3 | 8 |
| | 9 | 5 |
| ■ | 7.2 | 7 |
| | 0.9 | 14 |
| | 0.9 | 14 |
| | 3.6 | 11 |
| ■ | 3.6 | 11 |
| ■ | 9 | 5 |
| | 4.5 | 10 |
| | 9.9 | 4 |
| | 10.8 | 3 |
| | 6.3 | 8 |
| | 13.5 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

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

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 3.6 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 3.8 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.2 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.5 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 3.7 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.2 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 4 | 4.8 | 4.7 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.3 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.6 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.7 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 3 | 4 | 4.4 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 3 | 3.8 | 4.4 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 3 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|---|-----|
| 4 | 3.9 | 4 | 4.3 |
|---|-----|---|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.2 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 13.7 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 27 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 90 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

評価事業において、貴重なご意見を頂きありがとうございました。
 問9・問19の評価が低いことを受け、ケアプランの原案の作成から同意の過程において、ご利用者様に合わせた説明等が不足していた為に、理解が得られていないと実感しております。
 今後は説明方法を見直し、特に力を入れていきたいと思っております
 また介護支援専門員ひとり一人が、さらに質の向上に努めると共に、ご利用者様・ご家族様のご意向や不安に寄り添い、安心してご自宅で生活できるよう支援していきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください
 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 9.5 | 3 |
| | 5.3 | 10 |
| | 10.5 | 2 |
| | 7.4 | 5 |
| | 7.4 | 5 |
| | 1.1 | 15 |
| | 2.1 | 14 |
| | 6.3 | 8 |
| | 4.2 | 11 |
| | 6.3 | 8 |
| | 4.2 | 11 |
| ■ | 8.4 | 4 |
| ■ | 7.4 | 5 |
| ■ | 4.2 | 11 |
| ■ | 15.8 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|--------------|
| 2371100377 | あんず居宅介護支援事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 4.3 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.4 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.7 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 3 | 4.1 | 4.5 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 4.4 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.8 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.9 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 5 | 4 | 4.7 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.7 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.6 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 5 | 4.1 | 4.7 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.6 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.6 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 31.9 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 28 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 93.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございました。今回のユーザー評価では、概ね好評価をいただきましたが、まだまだ介護保険制度の内容についての説明が不十分な点もあると感じました。この結果を踏まえ、ご利用者様・ご家族様に適切な時期に必要な情報をわかりやすくご説明できるよう日々研鑽を積み、事業所として資質向上に取り組んでまいります。今後もご利用者様・ご家族様の精神的な支えとなり、適切な支援を通じて希望される生活を送っていただくことができるよう努力してまいります。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 13.3 | 1 |
| | 2.3 | 12 |
| ■ | 7 | 7 |
| | 9.4 | 3 |
| ■ | 7.8 | 6 |
| | 2.3 | 12 |
| | 2.3 | 12 |
| | 4.7 | 10 |
| | 2.3 | 12 |
| | 9.4 | 3 |
| | 8.6 | 5 |
| | 4.7 | 10 |
| ■ | 7 | 7 |
| | 5.5 | 9 |
| ■ | 13.3 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-----------|
| 2371100419 | なごやかハウス丸池 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (2点) (3点) (4点) (5点) できている
(1点) 不満 (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足
●

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.6 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いねいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 4.5 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.8 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.7 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.9 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.7 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.8 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.7 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.7 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.6 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.4 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.5 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 15 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 51.7 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 13 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 86.7 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

今回のユーザー評価結果については、介護保険の対象にならないサービスについての説明が、他の項目に比べて説明不足である旨の回答を比較的多数いただきました。今後は、介護保険の対象になる、ならないだけではなく、ならないのであればその代替になる他のサービスや制度を含め、どう対応するのがよいのか等、その困りごとの解決に繋がる様な支援を心掛けて参ります。特に2年後の法改正にあたっては、要支援の方のサービスについて段階的な地域支援事業への移行等も控えており、その時に混乱することの無い様に、毎月の訪問等の機会を通じて事前情報等もお伝えしながら、一緒に考えていけたらと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 8.2 | 4 |
| | 1.6 | 13 |
| | 6.6 | 8 |
| ■ | 3.3 | 11 |
| ■ | 13.1 | 2 |
| | 4.9 | 9 |
| | 1.6 | 13 |
| | 8.2 | 4 |
| | 3.3 | 11 |
| | 4.9 | 9 |
| | 8.2 | 4 |
| | 11.5 | 3 |
| ■ | 1.6 | 13 |
| | 8.2 | 4 |
| ■ | 14.8 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|--------------|
| 2371100930 | 居宅介護支援事業所 南陽 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (2点) (3点) (4点) —————→ できている
(1点) (5点)
● 不満 ←————— (2点) (3点) (4点) —————→ 満足
(1点) (5点)

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 4.3 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.4 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.9 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.8 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.9 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 5 | 4.1 | 4.8 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 4.4 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.9 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.9 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.8 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.8 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 5 | 4 | 4.9 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 5 | 3.8 | 4.7 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 5 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.5 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 23.6 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 24 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 80 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ご本人、同居の家族からは良い評価を頂いておりますが、別居の家族からの評価には情報提供不足であるという「課題」が見て取れました。また、契約時に説明させて頂く、苦情受付窓口や個人情報の取り扱いに関しては、定期的に説明が必要であると感じました。

今後も自己研鑽に励み、ご利用者とご家族様の生活がより豊かになる様、介護保険内外サービス共に提案できるよう努めて参ります。また、地域包括ケアシステムの実現を目指し、民生委員や様々な機関との連携を図り、地域の方々が安心して生活でき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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 10.1 | 3 |
| | 3.4 | 10 |
| | 8.4 | 6 |
| ■ | 13.4 | 2 |
| ■ | 6.7 | 7 |
| | 1.7 | 13 |
| | 1.7 | 13 |
| | 2.5 | 12 |
| | 1.7 | 13 |
| | 5.9 | 9 |
| | 3.4 | 10 |
| | 6.7 | 7 |
| ■ | 9.2 | 5 |
| | 10.1 | 3 |
| ■ | 15.1 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|--------------|
| 2371101342 | 居宅介護支援事業所新茶屋 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 4.3 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.5 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.8 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 5 | 4.1 | 4.4 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 4 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.9 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.7 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.8 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.7 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.6 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 5 | 4.1 | 4.3 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.3 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 19.4 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 22 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 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策等に関するコメントは、次のとおりです。

利用者及び家族の要望に対して真摯に受け止め、急なサービスの変更などにも迅速に対応をしていき、精神的な支えになれるように努めていきます。また、サービスに関係する説明を丁寧に関わりやすく行っていきます。住み慣れた自宅で暮らし続けていくためにも介護サービスのみならず地域のネットワークも十分に活用して、希望している生活を支援できるように努めていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 12.6 | 2 |
| | 2.3 | 15 |
| | 3.4 | 13 |
| ■ | 10.3 | 3 |
| ■ | 5.7 | 6 |
| | 4.6 | 8 |
| | 5.7 | 6 |
| ■ | 4.6 | 8 |
| | 4.6 | 8 |
| | 3.4 | 13 |
| ■ | 6.9 | 5 |
| | 8 | 4 |
| | 4.6 | 8 |
| ■ | 18.4 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|----------------|
| 2371101425 | トリトン 居宅介護支援事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (2点) (3点) (4点) (5点) できている
(1点) 不満
● ←————— (2点) (3点) (4点) (5点) 満足
(1点)

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.1 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いねいに説明ができていますか？ ●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 | 4.2 | 3.8 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.3 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.3 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 3.7 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 3.4 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.1 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 4 | 4.8 | 4.8 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.3 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.5 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 3 | 3.8 | 3.9 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 3 | 3.9 | 4.2 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 3 | 4.1 | 3.9 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 3.9 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|---|-----|
| 3 | 3.9 | 4 | 4.4 |
|---|-----|---|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| 実施の有無 | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 50 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 21 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 70 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

サービス内容、種類、費用の適切な提供や苦情相談窓口など利用者・家族に丁寧にわかりやすい説明、実行を常に心がけていくように努めます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせられること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 12 | 1 |
| | 1.2 | 14 |
| | 8.4 | 4 |
| ■ | 8.4 | 4 |
| | 12 | 1 |
| | 1.2 | 14 |
| | 3.6 | 12 |
| | 8.4 | 4 |
| | 7.2 | 8 |
| | 2.4 | 13 |
| | 4.8 | 11 |
| ■ | 6 | 9 |
| ■ | 8.4 | 4 |
| ■ | 6 | 9 |
| ■ | 9.6 | 3 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-------------------|
| 2371200037 | 名南ふれあい病院居宅介護支援事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 3.8 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.3 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.2 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.1 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.7 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.9 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.9 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.5 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.5 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.1 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 5 | 4.1 | 4.4 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.1 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 16.7 % | 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策等に関するコメントは、次のとおりです。

貴重なご意見等いただきありがとうございます。相談対応の際は、重要事項説明書、契約書についてわかりやすい説明を心がけていますが、個人情報取り扱いや苦情受付窓口についてなど利用者様やご家族にとってわかりにくい部分がありますのできちんと内容がお伝えできるよう今後も気をつけていきます。利用者様、ご家族から日常のご様子についてよくお聞きし、地域にあるさまざまなサービス、事業所のなかから適切な提案ができるよう関係事業所との連携に努め、希望される生活の継続につなげていきます。介護保険制度以外のサービスや資源等についても職員間で学習をすすめていきます。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 6.5 | 8 |
| | 2.4 | 13 |
| | 4.1 | 11 |
| | 7.3 | 6 |
| ■ | 8.9 | 3 |
| | 0.8 | 15 |
| | 3.3 | 12 |
| | 4.9 | 10 |
| | 6.5 | 8 |
| ■ | 8.1 | 5 |
| | 8.9 | 3 |
| | 10.6 | 2 |
| | 7.3 | 6 |
| ■ | 2.4 | 13 |
| ■ | 17.9 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

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

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 3.9 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 3.4 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.4 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.5 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.3 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.2 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.7 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 3.9 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.1 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれま すか？ | 4 | 4.4 | 4.1 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.1 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 3 | 3.9 | 3.8 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 3.8 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 3.6 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 3.8 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 26.1 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 27 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 90 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

利用者様およびご家族の方の生活状況をふまえて、望まれているありかたを生活目標としてより具体的に共有していくために、会議面談では有意義な話しあいとなるよう工夫努力していきます。また地域のさまざまな資源・サービスの情報について今後もよく周知し、必要に応じてご紹介提案できるよう学習をすすめていきます。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 8.2 | 5 |
| | 4.1 | 10 |
| | 5.7 | 7 |
| ■ | 3.3 | 12 |
| | 4.9 | 8 |
| | 3.3 | 12 |
| | 3.3 | 12 |
| ■ | 4.1 | 10 |
| ■ | 3.3 | 12 |
| | 4.9 | 8 |
| | 11.5 | 2 |
| ■ | 9 | 4 |
| | 10.7 | 3 |
| | 6.6 | 6 |
| ■ | 17.2 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-----------|
| 2371200060 | 南区介護保険事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4.2 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.2 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.8 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.7 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.6 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.8 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.7 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 5 | 4 | 4.6 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.1 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.2 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.1 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.2 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 10.9 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 27 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 90 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

当事業所のケアマネジャーに対し貴重なご意見やあたたかい思いをいただきありがとうございます。
 今後も「あなたらしさを応援」すべく、お客様、ご家族様の思いに添ったチームケアをめざします。
 当事業所に「頼んでよかった」と実感していただけるよう、丁寧な説明や対応で信頼を深め、法令順守に徹し、職員一人ひとりがケアマネジメント力を高めるとともに、お客様への支援を通して、暮らしやすい地域への視点を持って、社会福祉協議会の取り組む福祉のまちづくりへと発展させてまいります。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 11.4 | 3 |
| | 2.6 | 13 |
| | 6.1 | 8 |
| | 8.8 | 4 |
| ■ | 12.3 | 2 |
| | 2.6 | 13 |
| | 4.4 | 9 |
| | 7 | 6 |
| | 1.8 | 15 |
| ■ | 3.5 | 11 |
| | 3.5 | 11 |
| | 7 | 6 |
| ■ | 7.9 | 5 |
| | 4.4 | 9 |
| ■ | 16.7 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|---------------------|
| 2371200102 | 名古屋市南区ケアマネージメントセンター |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4.2 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.4 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.8 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 3.9 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.8 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.6 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.7 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.5 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.2 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 3 | 4.1 | 4.4 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.2 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 24 % | 上記事業所の全利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回の結果を前年度と比較し、課題と今後の取り組みについて検討しました。その結果「①相手の立場にたった分かりやすい説明」「②保険外サービスの情報提供」「③費用負担を考慮した適正なサービスの組み合わせ」の3点を課題としました。それぞれに対し次のように取り組み、より質の高いケアマネジメントを目指します。
 ①所内でロールプレイを行い、説明力の向上を図ります。②研修参加や様々な方法により、広い視点で情報収集に努めます。その内容を所内で共有し、ご本人やご家族へ適切に情報提供を行います。③ご本人とご家族の意向を十分に聞き、費用負担についても確認しながら、ニーズに応じたサービスの組み合わせを提案していきます。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 8.8 | 4 |
| | 3.2 | 13 |
| | 6.4 | 8 |
| | 7.2 | 5 |
| | 11.2 | 2 |
| | 3.2 | 13 |
| | 0 | 15 |
| | 7.2 | 5 |
| | 4.8 | 9 |
| ■ | 7.2 | 5 |
| | 4.8 | 9 |
| ■ | 4.8 | 9 |
| ■ | 9.6 | 3 |
| | 4.8 | 9 |
| ■ | 16.8 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-------------|
| 2371200110 | 大同居宅介護支援事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (2点) (3点) (4点) (5点) できている
(1点) 不満 (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.7 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4.6 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.7 | 4.3 |
| 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、いいに対応できていますか？ ●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、いい に対応してくれますか？ | 3 | 4.3 | 4.9 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.8 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.8 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 4.4 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 3 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.9 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.7 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 3 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 3 | 4.4 | 4.6 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.7 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 5 | 3.9 | 4.6 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.3 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算Ⅰ | 特定事業所加算Ⅱ |
|-------|----------|----------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 16.4 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 28 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 93.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

利用者様、ご家族様から貴重なご意見、又高い評価を頂く事ができました。職員一同皆様に満足いただける事業所を目指して一層の努力をしていきたいと思っております。介護保険外の制度の説明については勉強会の開催による職員の知識の向上や新しい情報の提供（毎年更新したパンフレットの作成）を行い、又自立支援の考え方に基づいたサービス提供については対象の利用者様にとっての自立支援を具体的に説明しサービス提供できるよう努めてまいります。今後も分かりやすい説明と丁寧な対応に心がけ皆様に信頼して頂ける事業所となるよう取り組んでいきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください
●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 12.2 | 2 |
| | 7.3 | 6 |
| ■ | 3.3 | 11 |
| | 12.2 | 2 |
| | 8.9 | 5 |
| | 0.8 | 13 |
| | 0.8 | 13 |
| | 3.3 | 11 |
| | 4.1 | 10 |
| | 5.7 | 9 |
| | 0.8 | 13 |
| ■ | 7.3 | 6 |
| | 11.4 | 4 |
| ■ | 7.3 | 6 |
| ■ | 14.6 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|--------------|
| 2371200136 | 善常会居宅介護支援事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4.3 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.6 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 3 | 4.3 | 4.6 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.8 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 4 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.7 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 4 | 4.8 | 4.9 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.7 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.5 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.7 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.6 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.3 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.6 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 5 | 4.1 | 4.3 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.4 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| 実施の有無 | 特定事業所加算 | |
|-------|-----------|------------|
| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
| | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 12.6 % | 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 | 27 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 90 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今後も定期的な事情所内研修を開催し、契約書や重要事項説明書など分かりやすく説明ができるようにします。また、さまざまな知識を得て必要な時には情報の提供ができるよう努めます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせられること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 13.1 | 2 |
| | 1.6 | 13 |
| ■ | 2.5 | 11 |
| | 9 | 5 |
| ■ | 7.4 | 7 |
| | 0.8 | 15 |
| | 1.6 | 13 |
| | 3.3 | 10 |
| | 4.9 | 9 |
| | 8.2 | 6 |
| | 6.6 | 8 |
| | 9.8 | 4 |
| | 10.7 | 3 |
| ■ | 2.5 | 11 |
| ■ | 18 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|------------------|
| 2371200219 | 指定居宅介護支援センターはるかぜ |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.8 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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 | 4.2 | 4.6 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.7 | 4.3 |
| 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、いいに ●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、いい に対応してくれますか？ | 3 | 4.3 | 4.9 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 3 | 4.3 | 4.8 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 3 | 4.2 | 4.9 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 3 | 4.1 | 4.8 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 4.7 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 3 | 4.3 | 4.9 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？ | 3 | 4.8 | 5 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 3 | 4.3 | 4.7 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 3 | 4.3 | 4.9 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれま すか？ | 3 | 4.4 | 4.9 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 3 | 4.1 | 4.9 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 3 | 4 | 5 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 3 | 3.8 | 4.6 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 3 | 3.9 | 4.8 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 3 | 4.1 | 4.8 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.4 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.7 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | | |
|-------|----------|----------|
| | 特定事業所加算Ⅰ | 特定事業所加算Ⅱ |
| 実施の有無 | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 23.4 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 25 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 83.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

事業者と利用者の意識の差（重要度）についての結果を見ると、ご利用者様1位「ケアマネジャーの対応」、2位「急なサービス変更への対応」は事業所の重要項目と合致していたが、3位以下については異なっており、事業所が考える「他の事業者との連携」「地域のサービスを知っている」はご利用者様1位、14位と低く、意識に差があることがわかった。ご利用者様3位は「費用負担を考慮してのサービスの組み合わせ」であった。利用料増加が検討される昨今、ご利用者様には憂慮される項目であった。ご利用者様のニーズを把握し、素早く適切に対応できるよう、今後も努めていきます。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 9.2 | 5 |
| ■ | 0.8 | 14 |
| | 5 | 9 |
| | 5 | 9 |
| | 10.1 | 3 |
| | 1.7 | 13 |
| | 0 | 15 |
| | 6.7 | 6 |
| | 3.4 | 12 |
| ■ | 4.2 | 11 |
| | 6.7 | 6 |
| ■ | 6.7 | 6 |
| ■ | 11.8 | 2 |
| | 10.1 | 3 |
| ■ | 18.5 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-----------|
| 2371200300 | なごやかハウス三条 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.8 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 4.9 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.8 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.9 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.7 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.7 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 4.3 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 5 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 5 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.9 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 5 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.9 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.9 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.8 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.7 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.7 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.7 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.7 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

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 | 53.6 % | 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 | 10 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 66.7 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

昨年度のユーザー（利用者）評価点数よりも全体で14.9点。今回の全体平均よりも7.1点上回ることができました。また、今回の評価20項目のうち15項目においても自己評価を上回ることができました。このような評価を頂いたことをとても嬉しく思います。今後は苦情受付窓口や個人情報（ご利用者様やご家族様）の取り扱い、介護保険サービス事業者の選択の自由についての説明を更に丁寧に行います。また、サービス担当者会議等での意見を反映しながら「生活の質」が向上するよう、社会資源の活用も踏まえながら対応していきます。今回の結果に甘んじることがないように、今後も鋭意努力していきます。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 8.7 | 4 |
| | 4.3 | 9 |
| | 13 | 1 |
| ■ | 2.2 | 12 |
| | 13 | 1 |
| | 2.2 | 12 |
| | 2.2 | 12 |
| | 6.5 | 7 |
| | 2.2 | 12 |
| ■ | 6.5 | 7 |
| | 8.7 | 4 |
| ■ | 8.7 | 4 |
| | 4.3 | 9 |
| | 4.3 | 9 |
| ■ | 13 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|------------|
| 2371200565 | 大生介護支援センター |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.7 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 4.5 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.6 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.7 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.3 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 5 | 4.1 | 4.6 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 5 | 3.9 | 4.5 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.8 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.2 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.6 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.3 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 5 | 4 | 4.7 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 5 | 3.8 | 4.6 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 5 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.7 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.7 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| 実施の有無 | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| | 無し | 無し |

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 | 88.2 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 15 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 50 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせられること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 9.1 | 2 |
| | 6.1 | 6 |
| | 10.6 | 1 |
| | 4.5 | 12 |
| | 6.1 | 6 |
| | 6.1 | 6 |
| | 6.1 | 6 |
| ■ | 9.1 | 2 |
| | 4.5 | 12 |
| | 9.1 | 2 |
| | 6.1 | 6 |
| ■ | 3 | 15 |
| | 6.1 | 6 |
| ■ | 9.1 | 2 |
| ■ | 4.5 | 12 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|----------------|
| 2371201175 | ケアマネジメントセンター大生 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いねいに説明ができていますか？ ●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 | 4.2 | 4 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.2 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 3.7 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.4 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.3 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 3 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.6 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.3 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.4 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.4 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.3 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.2 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.2 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| 実施の有無 | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| | 無し | 無し |

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 | 65.2 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 28 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 93.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策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、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用に当たり、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせさせてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 10.6 | 2 |
| ■ | 3 | 12 |
| | 7.6 | 6 |
| ■ | 10.6 | 2 |
| | 8.3 | 5 |
| | 0.8 | 15 |
| | 5.3 | 8 |
| | 2.3 | 14 |
| | 5.3 | 8 |
| ■ | 3 | 12 |
| | 9.8 | 4 |
| | 7.6 | 6 |
| ■ | 5.3 | 8 |
| | 5.3 | 8 |
| ■ | 15.2 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|--------------|
| 2371201209 | 南生苑居宅介護支援事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 4.4 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.4 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.4 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.3 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.6 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 2 | 3.9 | 4.1 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.7 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.9 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.8 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれま すか？ | 5 | 4.4 | 4.1 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.5 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.4 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.8 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.7 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.5 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.6 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算Ⅰ | 特定事業所加算Ⅱ |
|-------|----------|----------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

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 | 53.6 % | 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 | 15 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 100 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ご利用者様ご家族様より貴重なご意見をいただき誠にありがとうございました。ご利用者様はケアマネジャーに対して丁寧な説明、介護保険制度やその他制度を知っていること、事業所と十分に連携が取れていることをより重要なことと考えておられることがわかりました。また日頃の不安や要望なども聞かせていただき色々気づかせていただきました。今後も住み慣れた地域で安心して暮らせるよう、希望に沿ったケアプラン作りやサービス事業所との連携に努めます。介護保険外サービスやその他制度についても情報提供ができるよう情報収集にも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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 13.3 | 2 |
| | 5 | 8 |
| | 10 | 3 |
| ■ | 5 | 8 |
| | 6.7 | 7 |
| | 0 | 14 |
| | 0 | 14 |
| | 3.3 | 12 |
| | 3.3 | 12 |
| | 8.3 | 4 |
| ■ | 8.3 | 4 |
| ■ | 5 | 8 |
| | 8.3 | 4 |
| ■ | 18.3 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-----------|
| 2371201332 | ケアプランぼちぼち |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いねいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4.1 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.3 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.6 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 3 | 4.1 | 4.5 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 4.1 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.6 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.6 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 3 | 4.1 | 4.7 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.5 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 2 | 3.8 | 4.4 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 2 | 3.9 | 4.2 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 3 | 4.1 | 4.4 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 2 | 3.9 | 4.2 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 2 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

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 | 28 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 93.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

介護保健の対象にならないサービスについて説明がほしい、とありました。寝具の洗濯・乾燥（一部対象者のみ配食サービス、シルバーサービス事業の軽作業170円/回・年4回、なごやかゴミ収集、お帰り支援（徘徊耐震検査、福祉会館での入浴（介助なしで入れる人）、朝刊配達員の見守り（新聞溜まっている場合）などを利用者に情報提供していきます。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 8 | 5 |
| | 4.4 | 10 |
| ■ | 4.4 | 10 |
| | 11.7 | 2 |
| | 6.6 | 7 |
| | 1.5 | 14 |
| | 1.5 | 14 |
| | 5.8 | 8 |
| ■ | 2.9 | 13 |
| ■ | 5.1 | 9 |
| | 3.6 | 12 |
| | 10.2 | 3 |
| | 10.2 | 3 |
| ■ | 8 | 5 |
| ■ | 16.1 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|---------------|
| 2371201753 | 宝南指定居宅介護支援事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 3.3 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 5 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 3.3 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.3 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 3.8 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.6 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.3 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.5 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 5 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.3 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 5 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.3 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 3 | 4.1 | 4 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|---|-----|
| 4 | 3.9 | 4 | 4.3 |
|---|-----|---|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|---|-----|
| 4 | 3.9 | 4 | 4.4 |
|---|-----|---|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

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 | 93.8 % | 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 | 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 | 40 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

個人情報の取り扱いの説明やサービス事業所の選択が出来る事が不十分ということがわかりました。今後は契約時の説明について印象付けられるような工夫をしていこうと思います。利用者が安心して生活上の不安を取り除けるように多くの社会資源を把握して、相談や情報提供ができるように支援していきたいです。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせられること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 6.7 | 5 |
| | 6.7 | 5 |
| ■ | 6.7 | 5 |
| | 3.3 | 12 |
| | 10 | 2 |
| | 3.3 | 12 |
| | 6.7 | 5 |
| | 10 | 2 |
| | 0 | 15 |
| ■ | 3.3 | 12 |
| | 10 | 2 |
| | 6.7 | 5 |
| | 13.3 | 1 |
| ■ | 6.7 | 5 |
| ■ | 6.7 | 5 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-----------------------|
| 2371201787 | コミュニティケアサービス居宅介護支援事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 5 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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 | 4.2 | 5 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 5 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 5 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 3 | 4.3 | 5 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 3 | 4.2 | 5 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 3 | 4.1 | 5 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 5 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 3 | 4.3 | 5 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 5 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 3 | 4.3 | 5 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 3 | 4.3 | 5 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 3 | 4.4 | 5 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 3 | 4.1 | 5 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 5 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 3 | 3.8 | 4 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 3 | 3.9 | 5 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 3 | 4.1 | 5 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|---|-----|
| 3 | 3.9 | 5 | 4.3 |
|---|-----|---|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|---|-----|
| 3 | 3.9 | 5 | 4.4 |
|---|-----|---|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| 実施の有無 | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| | 無し | 無し |

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 | 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数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 8.3 % | 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 | 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 | 100 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

要介護の利用者様は1名のみであったが、名古屋市の事業所として参加することが重要と思い、参加させていただきました。全体的によい評価をいただいておりますので、利用者様が増加しても同じような評価がいただけるよう、努めていきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | * | * |
| | * | * |
| | * | * |
| | * | * |
| | * | * |
| | * | * |
| | * | * |
| | * | * |
| ■ | * | * |
| ■ | * | * |
| | * | * |
| | * | * |
| | * | * |
| ■ | * | * |
| ■ | * | * |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-------------|
| 2371201795 | ニチイケアセンター名南 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (2点) (3点) (4点) (5点) できている
(1点) 不満 (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いねいに説明ができていますか？ ●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 | 4.2 | 4.5 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.7 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.4 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.7 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.7 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 4.4 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.8 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができていますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.3 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.7 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.3 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| 実施の有無 | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| | 無し | 無し |

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 | 26 | 上記事業所の全利用者のうち、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 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 21 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 80.8 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

| |
|---|
| 事業所内での連携を徹底し、利用者様・ご家族様にご迷惑をおかけしないよう努めていきたいと思っております。 |
|---|

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせられること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 13.5 | 1 |
| | 4.8 | 8 |
| | 9.6 | 4 |
| | 9.6 | 4 |
| | 9.6 | 4 |
| | 1.9 | 14 |
| | 1 | 15 |
| | 4.8 | 8 |
| ■ | 3.8 | 10 |
| | 5.8 | 7 |
| | 12.5 | 2 |
| ■ | 3.8 | 10 |
| | 3.8 | 10 |
| ■ | 2.9 | 13 |
| ■ | 12.5 | 2 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|--------------|
| 2371202181 | 心和会居宅介護支援事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.1 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 3.7 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.2 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.9 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 3 | 4.3 | 4.5 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 3 | 4.2 | 4.6 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 4.2 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 3 | 4.3 | 4.2 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.2 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.2 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.3 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.8 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 3 | 4.1 | 4.6 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 3 | 4 | 4.3 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.2 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.2 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.1 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.2 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

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 | 11 | 上記事業所の全利用者のうち、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 | 91.7 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 10 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 90.9 % | 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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ご利用者様やご家族様にとって、在宅で生活することは不安の大きなことだと思います。ご利用者様、ご家族様に安心して快適に在宅で生活を続けていただけるよう、お話をしっかりと聞きます。また、不安なことへ適切に対応できるよう、各事業所や医療機関とも連携をとれるよう、普段から情報の共有を行います。介護保険以外のサービスもご利用できるよう、地域のコミュニティーセンターなども活用し、地域で過ごすことができるよう、連携を取っていきます。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 16.7 | 1 |
| | 2.1 | 14 |
| | 6.3 | 4 |
| ■ | 4.2 | 8 |
| | 12.5 | 3 |
| | 2.1 | 14 |
| | 6.3 | 4 |
| | 4.2 | 8 |
| | 4.2 | 8 |
| ■ | 4.2 | 8 |
| | 6.3 | 4 |
| ■ | 4.2 | 8 |
| ■ | 4.2 | 8 |
| | 6.3 | 4 |
| ■ | 16.7 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|------------|
| 2371300043 | 守山区介護保険事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いねいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4.1 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.1 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.4 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.6 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.6 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.2 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.5 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.7 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 3 | 4.1 | 4.3 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.3 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.2 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.2 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 5 | 4.1 | 4.3 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.2 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.2 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

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 | 8.4 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 22 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 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策等に関するコメントは、次のとおりです。

お客様より貴重なお言葉有難うございました。評価項目等真摯に受け止め、本人様に寄り添い自立支援の考えに基いた支援を心かけていきたいと思っております。制度が厳しくなっていくなか、保険外サービス・地域サービスにつき学びお客様、ご家族様が安心して在宅で過ごしていただけますよう努力させていただきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 13.8 | 2 |
| | 6.9 | 6 |
| | 5.7 | 9 |
| | 6.9 | 6 |
| | 2.3 | 12 |
| | 0 | 15 |
| | 1.1 | 14 |
| | 9.2 | 4 |
| ■ | 3.4 | 10 |
| ■ | 9.2 | 4 |
| | 3.4 | 10 |
| ■ | 6.9 | 6 |
| | 16.1 | 1 |
| ■ | 2.3 | 12 |
| ■ | 12.6 | 3 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|----------------------|
| 2371300050 | 名古屋市守山区ケアマネージメントセンター |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (2点) (3点) (4点) —————→ できている
(1点) (5点)
● 不満 ←————— (2点) (3点) (4点) —————→ 満足
(1点) (5点)

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 3.9 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 3.8 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.1 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.7 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.6 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.7 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.3 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.3 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれま すか？ | 5 | 4.4 | 4.4 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.7 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.5 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.2 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 3.9 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.1 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 19.7 % | 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 | 18 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 60 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ご利用者、御家族がケアマネジャーに対して、安心感、信頼感を望まれている事は、十分に理解していたつもりですが、自由記載の中で退院後の支援が不十分で不安を抱いたとのご指摘をいただきました。ケアマネジャーとしての専門知識の向上、適切なサービスが提供できるように毎月の事例検討、研修会を開催しています。また、退院後に安心した生活を送っていただけるように、最近では、病院での退院調整会議にはサービス担当者の参加もお願いしており、ご意向の確認や情報の共有を行い事業所間との連携も確実に行っていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 8.6 | 3 |
| | 4.9 | 9 |
| | 4.9 | 9 |
| ■ | 6.2 | 6 |
| ■ | 11.1 | 2 |
| | 3.7 | 14 |
| | 4.9 | 9 |
| | 4.9 | 9 |
| ■ | 8.6 | 3 |
| | 1.2 | 15 |
| | 4.9 | 9 |
| | 6.2 | 6 |
| ■ | 7.4 | 5 |
| | 6.2 | 6 |
| ■ | 16 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-----------------|
| 2371300159 | 建国ビハーク居宅介護支援事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 3.6 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.1 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.3 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.5 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 5 | 4.1 | 4.3 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 5 | 3.9 | 3.8 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.6 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.2 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.3 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.4 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.7 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.6 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.3 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.1 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|---|-----|
| 4 | 3.9 | 4 | 4.3 |
|---|-----|---|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.1 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| 実施の有無 | 特定事業所加算Ⅰ | 特定事業所加算Ⅱ |
|-------|----------|----------|
| | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 35.3 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 25 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 83.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

個人情報の取り扱い、事業所の選択、サービス内容、介護保険外のサービス等についての説明をていねいに、分かりやすく行います。ケアマネジャーの対応が安心感、信頼感を持っていただけるように努めていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせられること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 9.6 | 4 |
| | 2.6 | 12 |
| | 8.7 | 5 |
| | 6.1 | 9 |
| ■ | 7 | 8 |
| | 1.7 | 14 |
| | 1.7 | 14 |
| | 3.5 | 10 |
| ■ | 2.6 | 12 |
| | 3.5 | 10 |
| ■ | 8.7 | 5 |
| | 8.7 | 5 |
| | 11.3 | 2 |
| ■ | 10.4 | 3 |
| | 13.9 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

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

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | - | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | - | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | - | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | - | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 3 | 4.3 | - | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | - | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | - | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | - | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | - | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 4 | 4.8 | - | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | - | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | - | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | - | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | - | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | - | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | - | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | - | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | - | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|---|-----|
| 4 | 3.9 | - | 4.3 |
|---|-----|---|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|---|-----|
| 4 | 3.9 | - | 4.4 |
|---|-----|---|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 68.2 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 16 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 53.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

契約時、契約書・重要事項説明書に付いて出来るだけ分かりやすい言葉を使用して ご本人・ご家族共に理解した上でサービスを選んで頂ける様に 今後も進めていきたいと考えています。 又介護保険サービス以外の利用可能なサービスの説明、紹介をする事で 在宅で過ごされる生活が ご本人やご家族が希望される生活に近づける手伝いに繋げていきたいと考えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせられること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 13.9 | 1 |
| | 2.8 | 13 |
| | 5.6 | 8 |
| | 11.1 | 2 |
| ■ | 11.1 | 2 |
| | 1.4 | 15 |
| | 4.2 | 11 |
| ■ | 8.3 | 5 |
| ■ | 4.2 | 11 |
| | 5.6 | 8 |
| | 2.8 | 13 |
| | 6.9 | 6 |
| | 5.6 | 8 |
| | 6.9 | 6 |
| ■ | 9.7 | 4 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

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

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (2点) (3点) (4点) (5点) できている
(1点) 不満
● ←————— (2点) (3点) (4点) (5点) 満足
(1点)

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いねいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4.2 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.3 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.8 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 4 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.9 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.7 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.9 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.7 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.2 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算Ⅰ | 特定事業所加算Ⅱ |
|-------|----------|----------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3. 事業者のコメント

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

ご利用者、ご家族がこれからも住み慣れたご自宅で少しでも安心して快適な生活が送られるよう介護保険サービスだけでなく介護以外の福祉サービスについても、できる限り情報提供できるよう心掛けていきたいと思えます。状況の把握を的確かつ迅速に行い、ご利用者・ご家族により良いサービスの紹介や調整を行いたいと思えます。また、いつでも気軽にご相談して頂けるようこれからもより一層努力してまいります。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 9.1 | 3 |
| | 3.3 | 11 |
| ■ | 8.3 | 5 |
| | 8.3 | 5 |
| ■ | 5.8 | 9 |
| | 1.7 | 14 |
| ■ | 0 | 15 |
| | 7.4 | 7 |
| | 3.3 | 11 |
| | 6.6 | 8 |
| | 3.3 | 11 |
| | 9.1 | 3 |
| | 12.4 | 2 |
| ■ | 5.8 | 9 |
| ■ | 15.7 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|---------------|
| 2371300597 | オオツカ居宅介護支援事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 4.3 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.4 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 3.9 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.6 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 3.6 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.5 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.3 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.3 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 3 | 4.1 | 4.5 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 3 | 4 | 4.4 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.4 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.6 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 3 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.1 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| 実施の有無 | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 30.6 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 16 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 53.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

問2、3、8、10 契約時の説明の不十分な点が目立ちますので、しっかりとご説明ができるよう指導・実施して行きます。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 11.8 | 3 |
| | 2.9 | 10 |
| ■ | 5.9 | 8 |
| | 11.8 | 3 |
| | 7.4 | 6 |
| | 2.9 | 10 |
| | 1.5 | 13 |
| ■ | 1.5 | 13 |
| | 2.9 | 10 |
| ■ | 8.8 | 5 |
| | 1.5 | 13 |
| ■ | 13.2 | 2 |
| | 5.9 | 8 |
| | 7.4 | 6 |
| ■ | 14.7 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

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

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (2点) (3点) (4点) (5点) できている
(1点) 不満 (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足
●

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いねいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4.1 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.2 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.9 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.3 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.7 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 4.1 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.4 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれま すか？ | 4 | 4.4 | 4.8 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 3 | 4 | 4.6 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 3 | 3.8 | 4.6 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 3 | 4.1 | 4.7 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.4 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

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 | 48.4 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 14 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 93.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

今回のユーザー評価の結果より、特に契約時には、ご利用者様、ご家族様に契約書、重要事項説明書についてご理解頂けるよう、分かりやすく説明するように努めていきたいと思っております。
 ご利用者様、ご家族様のニーズの把握を行い、介護保険以外のサービスについても情報提供を行い、また各事業所との連携を図り、安心して自宅での生活を続ける事が出来るように支援してまいります。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 7.9 | 4 |
| | 4.8 | 9 |
| | 3.2 | 10 |
| ■ | 6.3 | 6 |
| | 6.3 | 6 |
| | 3.2 | 10 |
| | 1.6 | 14 |
| | 3.2 | 10 |
| | 0 | 15 |
| ■ | 3.2 | 10 |
| | 6.3 | 6 |
| ■ | 14.3 | 2 |
| | 12.7 | 3 |
| ■ | 7.9 | 4 |
| ■ | 19 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

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

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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 | 4.2 | 4 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.5 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.9 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.7 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 4 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.7 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.9 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.9 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.7 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.7 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.8 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.6 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.6 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 3 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.5 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.6 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| 実施の有無 | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 42.3 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 22 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 73.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

参加していただいた皆様をはじめ、ご利用者様の立場にたった支援ができるよう、努力していきたいと思えます

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせられること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 8 | 4 |
| | 4.6 | 11 |
| | 6.9 | 7 |
| | 8 | 4 |
| ■ | 11.5 | 2 |
| | 0 | 15 |
| | 3.4 | 12 |
| | 8 | 4 |
| | 5.7 | 8 |
| ■ | 1.1 | 14 |
| | 5.7 | 8 |
| | 11.5 | 2 |
| ■ | 5.7 | 8 |
| | 3.4 | 12 |
| ■ | 16.1 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-------------|
| 2371301405 | ニチイケアセンター新城 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (2点) (3点) (4点) —————→ できている
(1点) (5点)
● 不満 ←————— (2点) (3点) (4点) —————→ 満足
(1点) (5点)

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 3.6 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 3.5 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 3.5 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.2 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.1 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.6 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.1 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.4 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.1 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.3 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.3 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 3.9 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 3.9 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 3.9 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 3.9 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 3.9 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.2 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | | |
|-------|-----------|------------|
| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
| 実施の有無 | 無し | 無し |

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 | 57.7 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 14 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 46.7 % | 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策等に関するコメントは、次のとおりです。

かろうじて、利用者評価と事業所評価が大きく違わなかったのが、救いです。
お客様やご家族様の意を十分に汲んでいるか、悩んでしまうことも多々あります。
研修会や見学会などに、広く参加し、お客様のニーズに合った計画がたてるよう、精進して参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

| | 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|---|-----|-------|-------|
| 1 ○希望している生活を支援すること。 ●希望している生活を支援してくれること。 | ■ | 12.9 | 2 |
| 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。 ●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。 | ■ | 4.3 | 8 |
| 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。 ●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。 | | 5.7 | 7 |
| 4 ○精神的な支えになること。 ●精神的な支えになってくれること。 | | 4.3 | 8 |
| 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。 ●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせること。 | ■ | 10 | 4 |
| 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。 ●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。 | | 2.9 | 13 |
| 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。 ●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。 | ■ | 2.9 | 13 |
| 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。 | | 4.3 | 8 |
| 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。 | | 4.3 | 8 |
| 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。 ●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。 | | 8.6 | 5 |
| 11 ○いろいろな申請の代行をすること。 ●いろいろな申請の代行をしてくれること。 | ■ | 4.3 | 8 |
| 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。 ●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。 | | 1.4 | 15 |
| 13 ○急なサービス変更に対応すること。 ●急なサービス変更に対応してくれること。 | | 8.6 | 5 |
| 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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 | 3 |
| 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。 ●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。 | | 14.3 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-----------|
| 2371301611 | ケアプラン ココロ |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (2点) (3点) (4点) (5点) できている
(1点) 不満 (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.6 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いねいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 4.7 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.8 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.1 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.5 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 5 | 3.9 | 4 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.9 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.3 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.7 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.2 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.2 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.2 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 5 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.1 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 25 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 19.1 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 25 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 100 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回の事業者評価と利用者様評価とを事業所内で十分に比較・検討を行い、利用者様との意識において今回は、差が生じてはいなかったが今後も利用者様の声に耳を傾け利用者様の尊厳を擁護する立場である事を十分に弁え事業所全体の質の向上を目指しケアマネジャー各々が自己研鑽し情報提供を含めた適切な支援が、より行えるように努力していく所存である。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 15.5 | 1 |
| | 1.8 | 14 |
| | 10 | 3 |
| | 8.2 | 4 |
| | 7.3 | 6 |
| | 0.9 | 15 |
| | 3.6 | 11 |
| ■ | 6.4 | 9 |
| ■ | 7.3 | 6 |
| | 3.6 | 11 |
| | 11.8 | 2 |
| ■ | 7.3 | 6 |
| | 3.6 | 11 |
| ■ | 4.5 | 10 |
| ■ | 8.2 | 4 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-----------|
| 2371400025 | 緑区介護保険事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (2点) (3点) (4点) (5点) できている
(1点) 不満 (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いねいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 4.1 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.4 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.7 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.7 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.8 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.8 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.9 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.8 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 5 | 4.1 | 4.3 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.2 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 12.7 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 22 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 73.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

サービス別設問の間8「介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？」の説明についてあまり理解できていないとの評価結果がでています。改善策として①モニタリング時にその方の状況に応じて介護保険以外の情報をその都度提供できるようにする。②ケアマネとして介護保険以外の情報を常に収集しておくようにする。今後も引き続き、お客様が安心して在宅生活を送っていただけるよう質の高いケアマネジメントサービスをこころがけてまいります。

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、評価項目の間21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 5.9 | 8 |
| | 7.9 | 5 |
| | 3 | 12 |
| | 5.9 | 8 |
| | 11.9 | 2 |
| | 2 | 14 |
| | 4 | 11 |
| | 3 | 12 |
| | 6.9 | 6 |
| ■ | 2 | 14 |
| | 5.9 | 8 |
| ■ | 8.9 | 4 |
| ■ | 9.9 | 3 |
| ■ | 6.9 | 6 |
| ■ | 15.8 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|------------------|
| 2371400033 | 株式会社福祉の里名古屋鳴海営業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (2点) (3点) (4点) (5点) できている
(1点) 不満 (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足
●

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.1 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いねいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4.1 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.2 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.3 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.6 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.1 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.6 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.7 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.5 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 5 | 4 | 4.4 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 3 | 3.8 | 4.3 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.2 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.1 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 23.1 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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策等に関するコメントは、次のとおりです。

「日程の調整依頼に対し素早く対応してくれる」「ゆっくりと話を聴いてもらえる」「介護される人・介護する人の両者に安心感をもたせてもらえることが大切」とお客様からの声を頂きました。担当ケアマネジャーが不在のときにもチームで協力しあい迅速な対応に努めること、担当交代の折にもお客様に負担をおかけしないように普段から必要な情報の共有に努め、お客様との信頼関係を今まで以上に深められるよう努めていきたいと思えます。今後もゆっくりお客様の声に耳をかたむけ、心のこもった対応をこころがけて参ります。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせられること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 9.6 | 3 |
| ■ | 7 | 4 |
| | 3.5 | 13 |
| | 7 | 4 |
| | 7 | 4 |
| | 2.6 | 15 |
| | 3.5 | 13 |
| | 5.2 | 9 |
| | 5.2 | 9 |
| ■ | 6.1 | 8 |
| | 4.3 | 12 |
| | 7 | 4 |
| ■ | 10.4 | 2 |
| ■ | 5.2 | 9 |
| | 16.5 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|---------------------|
| 2371400066 | 名古屋市緑区ケアマネージメントセンター |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いねいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.3 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.6 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 3.8 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.9 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.2 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.7 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.7 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.4 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 3 | 3.8 | 4.4 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.2 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.1 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

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 | 21.3 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 27 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 90 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回ユーザー様から頂いたご意見は「ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること」を前提とし「費用負担を考慮し、適切なサービスを組み合わせること」「丁寧にわかりやすく説明すること」「急な変更に対応すること」がありました。その他に利用されているサービスに対するご不満を頂き、モニタリング訪問時の支援内容を振り返りました。支援の過程において、ご本人・ご家族の意向を適確に受け止め一つ一つ丁寧に対応していくことを再確認しました。今後もご本人・ご家族の望まれる生活の実現を目指し、支援にご満足頂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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 7.8 | 6 |
| | 5.4 | 10 |
| | 7.8 | 6 |
| | 8.5 | 5 |
| | 10.1 | 2 |
| | 1.6 | 14 |
| | 3.1 | 11 |
| | 6.2 | 9 |
| | 2.3 | 12 |
| ■ | 7.8 | 6 |
| | 2.3 | 12 |
| ■ | 9.3 | 3 |
| ■ | 9.3 | 3 |
| | 1.6 | 14 |
| ■ | 17.1 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|----------------|
| 2371400116 | 緑生苑指定居宅介護支援事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (2点) (3点) (4点) —————→ できている
(1点) (5点)
● 不満 ←————— (2点) (3点) (4点) —————→ 満足
(1点) (5点)

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 3.7 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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 | 4.2 | 3.4 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 3.8 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.1 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 3 | 4.2 | 4.2 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 3 | 4.1 | 3.8 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 2 | 3.9 | 3.3 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.5 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 3 | 4.3 | 4 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 3 | 4.3 | 4.3 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 3 | 4.4 | 3.8 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 3 | 4 | 4.2 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 3 | 3.8 | 3.8 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 3 | 3.9 | 3.7 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 3.5 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 3.4 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 3.5 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

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 | 42.9 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 12 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 80 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ご利用者様やご家族様に契約書や重要事項説明書の説明を丁寧に行い、初回契約の説明時だけでなく、認定更新時などに改めて内容の周知と確認を行っていきます。日々情報収集を行い、介護保険以外の様々な社会資源も活用しながら、希望されている生活に少しでも近づけていけるよう支援して参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせさせてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 12.1 | 3 |
| | 5.2 | 8 |
| | 8.6 | 5 |
| | 0 | 15 |
| ■ | 15.5 | 1 |
| | 1.7 | 13 |
| | 1.7 | 13 |
| | 3.4 | 10 |
| ■ | 5.2 | 8 |
| | 6.9 | 7 |
| | 3.4 | 10 |
| ■ | 10.3 | 4 |
| ■ | 8.6 | 5 |
| | 3.4 | 10 |
| | 13.8 | 2 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

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

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.6 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4.3 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.8 | 4.3 |
| 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、いいに対応できていますか？ ●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、いい に対応してくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.9 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 3 | 4.3 | 4.6 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.8 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 4.3 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.8 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 4 | 4.8 | 4.9 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.9 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.9 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.6 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 5 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 5 | 4 | 4.8 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.8 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.8 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.4 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.8 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

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 | 10.3 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

全体平均より高い評価をいただきありがとうございます。また、自由記載欄でも大変ありがたい言葉をいただいております。今後もユーザーの方に安心していただけるよう情報収集やわかりやすい説明を心がけスキルアップに努めたいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせられること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 4.1 | 11 |
| | 4.1 | 11 |
| | 6.1 | 6 |
| ■ | 6.1 | 6 |
| ■ | 4.1 | 11 |
| | 2 | 14 |
| | 0 | 15 |
| | 8.2 | 3 |
| ■ | 6.1 | 6 |
| | 6.1 | 6 |
| | 10.2 | 2 |
| | 6.1 | 6 |
| | 8.2 | 3 |
| ■ | 8.2 | 3 |
| ■ | 20.4 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|------------|
| 2371400207 | なごやかハウス滝ノ水 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (2点) (3点) (4点) —————→ できている
(1点) (5点)
● 不満 ←————— (2点) (3点) (4点) —————→ 満足
(1点) (5点)

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.7 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4.7 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.7 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.9 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.7 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.9 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.9 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 4.3 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.9 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 5 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.8 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 5 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.9 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 5 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.9 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.8 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 5 | 4.1 | 4.6 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.2 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算Ⅰ | 特定事業所加算Ⅱ |
|-------|----------|----------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 26.8 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 23 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 76.7 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

皆様から貴重なご意見、ご要望いただき、ありがとうございます。
それらを踏まえ、下記について積極的に取り組んでいきます

1. 状況の変化に伴う急なサービス変更にも、素早く対応致します。
2. 介護保険の基本理念「自立支援」に基づいた支援を展開していきます。
3. ご本人・ご家族とのより良い信頼関係の構築に、一層努力していきます。
今後もご本人・ご家族がより安定した在宅生活が送れるよう、継続的な支援に努めていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください
●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 11.5 | 2 |
| | 0 | 15 |
| | 6.3 | 8 |
| ■ | 10.4 | 3 |
| ■ | 8.3 | 5 |
| | 4.2 | 11 |
| | 1 | 14 |
| | 7.3 | 6 |
| | 4.2 | 11 |
| | 5.2 | 10 |
| | 3.1 | 13 |
| ■ | 10.4 | 3 |
| | 6.3 | 8 |
| | 7.3 | 6 |
| ■ | 14.6 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|---------|
| 2371400223 | けあプラン鳴子 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 4.1 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.3 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.8 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 5 | 3.9 | 4.1 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.9 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.5 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.7 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.7 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.4 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.2 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 28.8 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 26 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 86.7 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

五人のケアマネジャーは、日々の業務に追われる中、利用者様からの大きな苦情が無かった事に一同安心を得ましたが、同時に身の引き締まる思いがいたしました。利用者様や家族の先の見えない不安や、内なる悩み等を思い知らされました。理解していたつもりでしたが、到底及ばないことも多々あると、身に沁み感じております。安心して暮らしていただくためにも、多くの情報を的確により速く提供し、あらゆる提案ができるようにより一層努力を重ねたいと思います。その結果、利用者様自ら「自分らしくありたい」生活が実現できるように、最期の日まで日々寄り添い、幸せと感じて頂けるように、お手伝いさせていただきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください
●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 10.2 | 2 |
| | 4.7 | 9 |
| ■ | 3.1 | 12 |
| | 7.8 | 5 |
| ■ | 10.2 | 2 |
| | 3.9 | 11 |
| | 3.1 | 12 |
| | 5.5 | 7 |
| | 3.1 | 12 |
| ■ | 5.5 | 7 |
| | 3.1 | 12 |
| ■ | 10.2 | 2 |
| | 4.7 | 9 |
| ■ | 7 | 6 |
| | 18 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

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

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 4 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.6 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.5 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 5 | 4.1 | 4.3 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 5 | 3.9 | 3.9 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 3.9 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができていますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 3.9 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.4 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.5 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.6 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 5 | 4 | 4.4 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.4 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.1 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.3 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 50 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 23 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 76.7 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

ユーザー評価において、ご利用者様やそのご家族から、感謝の言葉を受け、また率直なご意見も聞くことができるともありがたく思います。評価結果を受け、毎月の訪問や担当者会議に対する評価が、他の項目に比べて劣ることが分かりました。また、ご意見の中に「体調変化を察知して、適切なアドバイスを」というものもありました。ただお話を聞くだけにとどめず、予測の観点をもちながら対応することで、意味のある訪問、担当者会議につなげたいと思います。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 12 | 2 |
| | 1 | 15 |
| | 5 | 8 |
| ■ | 9 | 4 |
| | 10 | 3 |
| | 4 | 12 |
| | 3 | 13 |
| | 5 | 8 |
| | 3 | 13 |
| | 5 | 8 |
| | 7 | 6 |
| | 9 | 4 |
| ■ | 7 | 6 |
| ■ | 5 | 8 |
| ■ | 15 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-------------|
| 2371400512 | ニチイケアセンター桃山 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (2点) (3点) (4点) (5点) できている
(1点) 不満 (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いねいに説明ができていますか？ ●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 | 4.2 | 4.1 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.3 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.3 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.8 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.8 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.3 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.8 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれま すか？ | 4 | 4.4 | 4.6 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.7 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.5 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.6 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.6 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.5 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| 実施の有無 | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 34.5 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 13 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 43.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

前回のユーザー評価を受け、契約書や重要事項説明書等を分かりやすく説明するよう心がけて参りましたが、今後も続けていきたいと思えます。ケアマネジャーの資質向上を図り、ご利用者様やご家族様の精神的な支えになれるよう努力致します。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 7.5 | 5 |
| ■ | 1.9 | 12 |
| | 5.7 | 7 |
| | 11.3 | 2 |
| ■ | 11.3 | 2 |
| | 1.9 | 12 |
| | 0 | 15 |
| | 7.5 | 5 |
| | 5.7 | 7 |
| | 1.9 | 12 |
| | 5.7 | 7 |
| ■ | 5.7 | 7 |
| | 11.3 | 2 |
| ■ | 3.8 | 11 |
| ■ | 18.9 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|---------------------|
| 2371400744 | サニーベイルイン鳴海居宅介護支援事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 3.2 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いねいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 2.8 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 3.6 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.4 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.4 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 5 | 4.1 | 4.3 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 5 | 3.9 | 2.9 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.6 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.1 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.3 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.3 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.1 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.4 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 3 | 4.1 | 3.6 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|---|-----|
| 4 | 3.9 | 4 | 4.3 |
|---|-----|---|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 3.7 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

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 | 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数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 77.8 % | 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 | 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 | 100 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

利用者様の中には、10年近いお付き合いの方も数名いらっしゃいます。訪問時にお話をする中で、日常的に必要なとしない情報は、時間が経つと記憶に残らない傾向にあるようで、「前に聞いたかどうか覚えがない。」と言う言葉もよく聞かれます。一度話をしておしまいではなく、折を見て繰り返しの説明（特に契約内容や制度の変更点について）をしていくことが必要だと感じた。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 9.4 | 2 |
| | 3.1 | 11 |
| ■ | 6.3 | 7 |
| | 9.4 | 2 |
| | 3.1 | 11 |
| | 0 | 15 |
| | 9.4 | 2 |
| | 6.3 | 7 |
| | 15.6 | 1 |
| | 9.4 | 2 |
| | 3.1 | 11 |
| ■ | 9.4 | 2 |
| | 6.3 | 7 |
| ■ | 6.3 | 7 |
| ■ | 3.1 | 11 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|----------------|
| 2371401718 | ジャンボ 居宅介護支援事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (2点) (3点) (4点) —————→ できている
(1点) (5点)
● 不満 ←————— (2点) (3点) (4点) —————→ 満足
(1点) (5点)

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.1 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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 | 4.2 | 4 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.4 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 3 | 4.2 | 4.6 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 3 | 4.1 | 4.3 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 4 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.6 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.4 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 3 | 4.1 | 4.6 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 3 | 4 | 4.4 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 3 | 3.8 | 4.3 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 3 | 3.9 | 4.2 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 3 | 4.1 | 4.2 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.1 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|---|-----|
| 3 | 3.9 | 4 | 4.4 |
|---|-----|---|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算Ⅰ | 特定事業所加算Ⅱ |
|-------|----------|----------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 27 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 27 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 90 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

他の事業を行っていないため、サービス事業所は中立に公平に提案するようにしていますが、まだまだ事業者側の立場に偏っていないかとの指摘がありました。利用者様、ご家族様の立場に立ったプランの作成、対応を徹底し、自立支援に基づいたプランを提示できるよう研鑽を積んでいき信頼される居宅支援事業所として努力していきたい所存です。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせられること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 8.3 | 6 |
| ■ | 3.8 | 11 |
| | 9 | 3 |
| | 3.8 | 11 |
| | 9 | 3 |
| | 1.5 | 15 |
| | 6.8 | 8 |
| | 3.8 | 11 |
| | 3.8 | 11 |
| ■ | 9 | 3 |
| | 6.8 | 8 |
| | 7.5 | 7 |
| ■ | 10.5 | 1 |
| ■ | 6 | 10 |
| | 10.5 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|---------------|
| 2371402187 | 居宅介護支援事業所あいかわ |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (2点) (3点) (4点) (5点) できている
(1点) 不満 (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いねいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4.3 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.3 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.5 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 4.2 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.2 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.2 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 3 | 4.3 | 4.4 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれま すか？ | 4 | 4.4 | 4.4 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 3 | 4.1 | 4.5 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 3 | 4 | 4.3 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.2 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.2 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 2 | 3.9 | 4.2 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 68.2 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 27 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 90 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ユーザー評価（利用者）評価では、全体平均と自社点数を比較し自社点数が低い項目注意する。①個人情報に関する説明の方法 ②サービス内容・種類・費用は本人と家族にとって適切であるか ③ケアマネジャーは月1回の訪問を行い、状況確認をしているか ④担当者会議での本人・家族の意見をサービスに反映させている以上の項目の評価が低い事が分かる。同じく事業所別の項目でも「個人情報に関する説明の方法」では特に本人の理解を得ていない事が顕著である。評価の一つ「自由記載欄」でもケアマネの自宅訪問に指摘がある。以上の項目には減算項目があり事業所として責任を感じており、本人・家族へきちんとした対応を行う。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 8.5 | 4 |
| | 2.5 | 14 |
| | 10.2 | 3 |
| | 4.2 | 9 |
| | 8.5 | 4 |
| | 3.4 | 12 |
| | 4.2 | 9 |
| | 7.6 | 7 |
| | 2.5 | 14 |
| | 8.5 | 4 |
| | 4.2 | 9 |
| ■ | 5.1 | 8 |
| ■ | 12.7 | 2 |
| ■ | 3.4 | 12 |
| ■ | 14.4 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-----------|
| 2371402344 | ピース ライフケア |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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 | 4.2 | 3.8 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.4 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.6 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 3.6 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.7 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 4 | 4.8 | 5 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 3 | 4.3 | 4.3 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 3 | 4.4 | 4.6 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 3 | 4.1 | 4.6 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.2 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 3 | 3.8 | 4 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 3 | 3.9 | 4.1 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 3 | 4.1 | 4.4 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 3.9 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.2 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

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 | 19 | 上記事業所の全利用者のうち、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 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 17 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 89.5 % | 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策等に関するコメントは、次のとおりです。

実際のご意見・ご感想を拝見し、改めてアセスメントの大切さを感じました。ご本人様やご家族様の求めている生活を確認し、ご本人様の有する能力を引き出しながら支援ができるようにしていきたいと思えます。今後も研修の参加や医師との連携を行い、在宅生活が不安なく過ごせるように支援をしていきます。今回評価の低かった、介護保険の対象にならない地域サービスの情報収集や相談窓口の説明をわかりやすく行いたいと思えます。評価参加にご協力していただきありがとうございます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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 7.7 | 3 |
| ■ | 2.6 | 14 |
| ■ | 7.7 | 3 |
| | 6.4 | 7 |
| | 7.7 | 3 |
| | 5.1 | 11 |
| ■ | 2.6 | 14 |
| | 7.7 | 3 |
| | 6.4 | 7 |
| | 3.8 | 13 |
| | 6.4 | 7 |
| | 9 | 2 |
| | 6.4 | 7 |
| | 5.1 | 11 |
| ■ | 15.4 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-----------------|
| 2371402427 | この整形外科介護プランセンター |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (2点) (3点) (4点) (5点) できている
(1点) 不満 (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いねいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4.2 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.6 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 5 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.3 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.3 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 5 | 4.1 | 4.8 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 5 | 3.9 | 4 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 5 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.7 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれま すか？ | 5 | 4.4 | 5 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.6 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.6 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.8 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.6 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.6 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 15 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 57.7 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 12 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 80 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ご本人様・ご家族様への介護保険サービス以外のサービスについての説明を、今後は今以上にしっかりと把握することに努め、説明できるよう努力したいと思います。
利用者様・ご家族様に安心感・信頼感を今後も持っていただけるよう関わりを持っていきたいと思っています。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 10 | 4 |
| | 1.7 | 12 |
| | 6.7 | 7 |
| | 13.3 | 2 |
| ■ | 11.7 | 3 |
| | 0 | 14 |
| | 1.7 | 12 |
| | 0 | 14 |
| ■ | 5 | 9 |
| ■ | 10 | 4 |
| | 3.3 | 10 |
| ■ | 10 | 4 |
| | 3.3 | 10 |
| | 6.7 | 7 |
| ■ | 16.7 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-------------|
| 2371402575 | ケアプランセンター大高 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 3.8 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 3.3 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 3.6 | 4.3 |
| 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、いいに対応できていますか？ ●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、いい に対応してくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.3 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.4 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 5 | 4.1 | 4.1 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 5 | 3.9 | 3 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 3 | 4.3 | 4 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.3 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 3.7 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.3 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.2 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 3 | 3.8 | 4 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.1 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 5 | 4.1 | 4.1 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 3.6 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 3.9 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | | |
|-------|----------|----------|
| | 特定事業所加算Ⅰ | 特定事業所加算Ⅱ |
| 実施の有無 | 無し | 無し |

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 | 13 | 上記事業所の全利用者のうち、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 % | 上記事業所の全利用者のうち、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 | 61.5 % | 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策等に関するコメントは、次のとおりです。

契約書、重要事項説明時はわかりやすい言葉におきかえる、ゆっくり話す事に努める。
 苦情受付窓口についても一つづつ説明していく。
 サービス担当者会議においては、ご本人、ご家族の思いや悩み、希望等を話やすい雰囲気作りに努める。
 本人（家族）主体であることを忘れない。
 ケアマネ不在時の連絡については、可能な限り折り返しの電話を速やかに行い、余計な不安や不満を感じなくてすむように努める。事業所用携帯電話の携帯を検討する。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください
 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 5 | 7 |
| | 7.5 | 6 |
| | 10 | 4 |
| | 5 | 7 |
| ■ | 12.5 | 2 |
| | 5 | 7 |
| ■ | 2.5 | 12 |
| | 2.5 | 12 |
| | 0 | 15 |
| ■ | 10 | 4 |
| | 2.5 | 12 |
| | 5 | 7 |
| | 5 | 7 |
| | 12.5 | 2 |
| ■ | 15 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-----------|
| 2371500014 | 快適ライフセンター |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.1 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 3.8 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.1 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.6 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 5 | 4.1 | 4.2 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.6 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.3 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.5 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.4 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.4 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.6 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.4 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.4 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 5 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 5 | 4.1 | 4.3 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.2 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.2 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

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 | 73.2 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 26 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 86.7 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

ご利用者様には全体平均に近い評価を頂き、大変感謝申し上げます。しかしながら、介護保険サービス事業所の自由な選択についての説明ができていないというご意見を頂き、今まで以上に理解しやすい説明や繰り返しの説明等の支援が必要と認識し今後は更に努力していきたいと思っております。また自由記載欄におきましては大変多くの方々から心温まる感謝のお言葉を沢山頂き嬉しく感謝しております。介護支援専門員個々に対する評価と受け止め、また結果を真摯に受け止め今後も今まで以上にご利用者様、そしてご家族様から喜んで頂けます様、今まで以上に質の向上を目指し精進して参りたいと考えております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 15 | 1 |
| | 0.9 | 15 |
| ■ | 6.2 | 6 |
| | 1.8 | 14 |
| ■ | 10.6 | 3 |
| | 5.3 | 8 |
| | 3.5 | 13 |
| | 5.3 | 8 |
| ■ | 6.2 | 6 |
| | 4.4 | 11 |
| | 5.3 | 8 |
| ■ | 8.8 | 5 |
| | 9.7 | 4 |
| | 4.4 | 11 |
| ■ | 12.4 | 2 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|------------|
| 2371500048 | 名東区介護保険事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 3.9 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 3.9 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.3 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.4 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 5 | 4.1 | 4.1 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 5 | 3.9 | 3.6 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.3 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.5 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.2 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.3 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.6 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.4 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.2 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|---|-----|
| 4 | 3.9 | 4 | 4.3 |
|---|-----|---|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.2 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 16 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 22 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 73.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

ユーザー評価結果から、契約時にお客様やご家族にすべての項目をお伝えすることの難しさを感じます。苦情窓口については、他制度、多様なサービスを提案し選択いただけるような支援を心がけたいと思います。自由記載欄では、本会の職員に対し信頼感や安心感をお持ちいただいていることがわかりました。今後も速やかに相談、対応できる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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 8 | 6 |
| | 3 | 12 |
| | 6 | 7 |
| | 9 | 5 |
| ■ | 6 | 7 |
| | 1 | 15 |
| | 4 | 10 |
| | 3 | 12 |
| ■ | 4 | 10 |
| | 5 | 9 |
| | 3 | 12 |
| ■ | 10 | 3 |
| | 10 | 3 |
| | 13 | 2 |
| ■ | 15 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|----------------------|
| 2371500055 | 名古屋市名東区ケアマネージメントセンター |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いねいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 4.3 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.6 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.8 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 3 | 4.1 | 4.4 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.5 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 4 | 4.8 | 5 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.7 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.6 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.4 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 3 | 4.1 | 4.2 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.1 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | | |
|-------|-----------|------------|
| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
| 実施の有無 | 無し | 無し |

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 | 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 | 22 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 73.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策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をはじめ、苦情相談窓口や介護保険対象にならないサービスについては、今まで以上にわかりやすく説明させていただきます。

利用しているサービス内容について不満や苦情があった場合はすばやく丁寧に対応するよう心掛けていきます。またサービス内容や種類・費用について適切な内容になっているか、利用者やご家族からの意見をよく聞きサービス改善に努めていくよう取り組んで参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 9.7 | 3 |
| | 1.9 | 12 |
| | 6.8 | 6 |
| ■ | 7.8 | 5 |
| | 16.5 | 2 |
| | 1 | 13 |
| | 3.9 | 11 |
| | 4.9 | 9 |
| | 1 | 13 |
| | 9.7 | 3 |
| | 1 | 13 |
| | 5.8 | 8 |
| ■ | 4.9 | 9 |
| ■ | 6.8 | 6 |
| ■ | 18.4 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|----------------------|
| 2371500063 | 医療法人香徳会 いだか居宅介護支援事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4.1 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.3 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 3 | 4.3 | 4.4 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 3 | 4.2 | 4.8 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 3 | 4.1 | 4.5 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 3.6 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.7 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.8 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.7 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.7 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.8 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 3 | 3.8 | 4.3 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 3 | 3.9 | 4.1 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 5 | 4.1 | 4.3 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.4 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 20.8 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 24 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 80 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回、回収率が80%であったが、忙しい介護者様のことを考慮すれば、アンケートをお願いすることは心苦しいと感じます。声かけし、郵送の確認をしていますが、本当の意味でのアンケートとはユーザー様の「書く、書かない」の意思から始まっていると思われるため回収率80%とは現在の当事業所の評価の一つと考えられます。保険外サービスについて説明不足の傾向があるため、今後ケアマネジャー一人一人が情報収集に努めるとともに積極的な提案や居宅サービス計画書での表記方法を検討し、利用者様、ご家族にわかりやすい方法に変更しました。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 8.9 | 3 |
| | 3.6 | 12 |
| ■ | 8 | 6 |
| | 8.9 | 3 |
| | 7.1 | 7 |
| | 1.8 | 14 |
| | 1.8 | 14 |
| | 4.5 | 11 |
| | 2.7 | 13 |
| | 5.4 | 9 |
| ■ | 10.7 | 2 |
| | 8.9 | 3 |
| ■ | 5.4 | 9 |
| ■ | 16.1 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|------------|
| 2371500105 | 名東総合ケアセンター |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4.1 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.2 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.3 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.7 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 4 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.9 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.7 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.6 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.6 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.6 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.3 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.2 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 35 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 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の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 30 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 85.7 % | 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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ご利用者様より貴重なご意見をたくさんいただき誠に感謝しております。
 今回の評価結果では、事業所で自己評価した点数とご利用者様より評価いただいた点数に差はなく
 ほぼ同等の結果となりました。ご利用者様からの自由記載欄では、たくさんのおほめの言葉をいただきました。
 今後も慢心なく切磋琢磨してご支援に取り組んでいきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください
 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 7.4 | 6 |
| | 7.4 | 6 |
| | 7.4 | 6 |
| ■ | 10.3 | 2 |
| ■ | 8.1 | 5 |
| | 2.2 | 15 |
| | 2.9 | 13 |
| | 3.7 | 12 |
| | 2.9 | 13 |
| | 4.4 | 10 |
| | 4.4 | 10 |
| ■ | 8.8 | 3 |
| | 8.8 | 3 |
| | 5.9 | 9 |
| ■ | 15.4 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|--------------|
| 2371500121 | 極楽苑居宅介護支援事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4.2 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.2 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.7 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 5 | 4.1 | 4.4 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 4 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.8 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.6 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.7 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 5 | 4 | 4.6 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.1 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.2 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

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 | 73 | 上記事業所の全利用者のうち、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 % | 上記事業所の全利用者のうち、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 | 46 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回、ユーザーの皆様より貴重なご意見を頂き、誠にありがとうございました。その中には厳しいご意見もありました。皆様のご意見を真摯に受け止め、事業所内において研修や教育体制を見直し今後のケアマネジメントに反映できるよう努力していきたいと思っております。評価結果より説明の難しさを改めて感じました。契約書・個人情報・サービス内容等についてより一層、丁寧かつわかり易く説明していくよう努めます。初回だけではなく定期的な説明により十分ご理解頂けるよう対応して参ります。ご利用者様・ご家族様が安心して満足のゆく在宅生活を送れるよう、ご希望やご要望に耳を傾け、信頼して頂ける事業所を目指していきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせられること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 12.1 | 2 |
| | 2.8 | 14 |
| | 5.6 | 8 |
| | 8.4 | 5 |
| ■ | 12.1 | 2 |
| | 3.3 | 13 |
| | 0.9 | 15 |
| | 4.7 | 9 |
| | 3.7 | 12 |
| | 4.7 | 9 |
| ■ | 6.5 | 6 |
| ■ | 10.2 | 4 |
| | 6 | 7 |
| ■ | 14.4 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|------------------|
| 2371500147 | 名東パラダイス居宅介護支援事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4.4 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.7 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.7 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.7 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 4 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 4 | 4.8 | 4.7 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.5 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.5 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.4 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.6 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.5 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.6 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 20 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 47.6 % | 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 | 18 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 90 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策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などの説明をご本人やご家族にわかりやすく説明していきます。
- ・介護保険の対象とならないサービスについて、ご本人やご家族にわかりやすく説明していきます。
- ・ご本人の自立支援を念頭に置いたサービスの提案や調整をしていきます

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 11.8 | 3 |
| ■ | 2.4 | 12 |
| ■ | 4.7 | 8 |
| ■ | 14.1 | 2 |
| | 8.2 | 6 |
| | 2.4 | 12 |
| | 1.2 | 14 |
| | 0 | 15 |
| ■ | 3.5 | 10 |
| ■ | 3.5 | 10 |
| | 7.1 | 7 |
| | 4.7 | 8 |
| | 9.4 | 4 |
| | 9.4 | 4 |
| | 17.6 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|---------------|
| 2371500204 | ニチイケアセンター名古屋東 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いねいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 4.2 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.4 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.4 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.7 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 5 | 4.1 | 4.6 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 5 | 3.9 | 4.1 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.6 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.7 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.7 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 5 | 4 | 4.6 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 5 | 4.1 | 4.4 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.2 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 35.7 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 29 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 96.7 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

ご利用者様、ご家族様より貴重なご意見を頂きましてありがとうございます。ケマネジャーの対応に安心感や信頼感がある事と早急な対応、精神的な支え、希望している生活の支援等を強いご要望である事を改めて再確認いたしました。今後もご希望やご要望をしっかりと傾聴し在宅での生活が安心してお過ごし頂けるようにより一層、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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 9.8 | 5 |
| | 3.8 | 11 |
| | 6.8 | 7 |
| | 11.4 | 2 |
| ■ | 8.3 | 6 |
| | 1.5 | 15 |
| | 4.5 | 10 |
| ■ | 2.3 | 12 |
| ■ | 6.8 | 7 |
| | 2.3 | 12 |
| | 5.3 | 9 |
| ■ | 11.4 | 2 |
| | 10.6 | 4 |
| ■ | 12.9 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

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

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.1 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 3.9 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.6 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.6 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.7 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれま すか？ | 5 | 4.4 | 4.4 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.4 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.3 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.2 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 18.9 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 27 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 90 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回の評価結果かより特に反省し改める点としては、第一に個人情報（書類等）の管理の徹底である。第二には、ご利用者様並びにご家族様の思いや考えに真摯に耳を傾けることにより、要望や希望ができる限り叶えられるように支援を行う。具体的にはアセスメントを今まで以上に丁寧にきめ細かく実施することにより、潜在している問題及び背景を確実に把握し、適切なケアプランの提供ができるように精進努力を行って参ります

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 10.3 | 2 |
| | 6.9 | 8 |
| | 8.6 | 3 |
| ■ | 6.9 | 8 |
| | 7.8 | 5 |
| | 1.7 | 14 |
| | 0 | 15 |
| | 6 | 11 |
| | 4.3 | 12 |
| | 7.8 | 5 |
| ■ | 7.8 | 5 |
| | 6.9 | 8 |
| | 8.6 | 3 |
| ■ | 3.4 | 13 |
| ■ | 12.9 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|------------------|
| 2371500378 | 香南パラダイス居宅介護支援事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いねいに説明ができていますか？ ●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 | 4.2 | 3.6 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.1 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 3 | 4.3 | 4.4 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 3 | 4.2 | 4.7 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 3 | 4.1 | 4.6 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 3.9 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 3 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 3 | 4.8 | 4.9 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 3 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 3 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 3 | 4.4 | 4.4 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 3 | 4.1 | 4.8 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 3 | 4 | 4.5 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 3 | 3.8 | 4.6 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 3 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 3 | 4.1 | 4.4 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.3 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

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 | 53.6 % | 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 | 10 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 66.7 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

苦情窓口と保険外サービスの説明についてが、評価の低い項目でした。苦情窓口については、契約時の説明のみで、その後に改めて話が出ることも少ないため、定期的に周知する形をとる必要があるかもしれません。保険外サービスについては実際に利用につながる数が少ないこともあり、説明をしてもそれだけで済んでしまうことも多いため、説明の方法を検討していきたいと思います。概ね良い評価を頂いているので、今後とも信頼に応えられ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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 13 | 1 |
| | 0 | 13 |
| | 8.7 | 5 |
| ■ | 13 | 1 |
| | 13 | 1 |
| | 0 | 13 |
| | 6.5 | 7 |
| | 10.9 | 4 |
| | 0 | 13 |
| | 6.5 | 7 |
| | 4.3 | 11 |
| ■ | 6.5 | 7 |
| | 6.5 | 7 |
| ■ | 2.2 | 12 |
| ■ | 8.7 | 5 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

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

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (2点) (3点) (4点) —————→ できている
(1点) (5点)
● 不満 ←————— (2点) (3点) (4点) —————→ 満足
(1点) (5点)

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.7 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 4.5 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.7 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.9 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.7 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.7 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 3.4 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.4 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.7 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.7 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.9 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.5 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 3 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 3 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.6 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.6 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| 実施の有無 | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| | 無し | 無し |

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 | 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 | 11 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 36.7 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

今回の結果を踏まえ、介護保険の対象とならないサービスの情報を積極的に収集し、ご利用者様・ご家族様のニーズに合った情報提供を行ってまいります。今後もご利用者様の生活の質が向上するよう、支援に取り組んでまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 8 | 7 |
| | 2 | 11 |
| | 6 | 8 |
| ■ | 12 | 2 |
| | 12 | 2 |
| | 0 | 14 |
| | 0 | 14 |
| | 2 | 11 |
| | 6 | 8 |
| | 2 | 11 |
| ■ | 12 | 2 |
| ■ | 10 | 5 |
| ■ | 10 | 5 |
| ■ | 14 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

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

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 3.2 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 3.8 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 5 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.8 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 3.6 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 5 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 5 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 5 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 5 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.8 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.3 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.3 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.5 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|---|-----|
| 4 | 3.9 | 5 | 4.4 |
|---|-----|---|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算Ⅰ | 特定事業所加算Ⅱ |
|-------|----------|----------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 12 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 85.7 % | 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 | 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 | 41.7 % | 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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ユーザー評価では苦情受付窓口について、個人情報についての評価が低い。初回訪問時に一度しか説明がなされていなかったことが原因と思われる。これからは訪問時に時々確認の説明をし、理解して頂けるよう努めていきたいと思えます。御利用者様や御家族の方が持っている不安・疑問をじっくりと聞き、素早く対応することを心がけていきたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせられること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 17.4 | 1 |
| | 4.3 | 7 |
| ■ | 13 | 2 |
| ■ | 8.7 | 5 |
| | 4.3 | 7 |
| | 0 | 13 |
| | 4.3 | 7 |
| | 0 | 13 |
| | 4.3 | 7 |
| ■ | 4.3 | 7 |
| | 4.3 | 7 |
| | 13 | 2 |
| | 0 | 13 |
| | 8.7 | 5 |
| ■ | 13 | 2 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|--------------|
| 2371501434 | そよ風居宅介護支援事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 3.8 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.3 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.7 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.6 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 3.9 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 3 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.8 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.9 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.6 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.2 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 3 | 4.1 | 4.4 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.2 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

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 | 88.2 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 18 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 60 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回のユーザー評価により、ケアマネジャーに一番望まれている事は、精神的な支えや信頼感である事を再認識しました。老老介護やお一人で介護されている方が不安を抱えながら生活されている事も多く、少しでもして在宅生活が継続出来ますように、ご本人様、ご家族様と一緒に考えていきたいと思えます。是非、気軽にご相談ください。今後とも宜しくお願いします。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 9.6 | 3 |
| | 3.6 | 12 |
| | 8.4 | 4 |
| ■ | 13.3 | 1 |
| | 6 | 10 |
| | 2.4 | 13 |
| | 0 | 15 |
| | 7.2 | 6 |
| | 7.2 | 6 |
| | 7.2 | 6 |
| | 2.4 | 13 |
| ■ | 8.4 | 4 |
| ■ | 7.2 | 6 |
| | 4.8 | 11 |
| ■ | 12 | 2 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|----------|
| 2371501939 | もらいぼし 名東 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (2点) (3点) (4点) —————→ できている
(1点) (5点)
● 不満 ←————— (2点) (3点) (4点) —————→ 満足
(1点) (5点)

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4.3 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.4 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.6 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 4 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.7 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.3 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.7 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.7 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.6 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.3 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.2 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.6 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

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 | 57.7 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 28 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 93.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

日頃より利用者様、ご家族様に寄り添った支援ができるよう心がけております。今回の評価の結果、同居のご家族様だけでなく別居のご家族様からも変わりなく評価頂き変わらず心がけていきたいと思っております。
介護保険外のサービス等について相談支援のなかで、情報提供・組み合わせ支援も行ってきただけですが、まだまだ情報不足もあるかと思ひ反省の機会になりました。今後、事業所全体でも研修・情報交換・勉強会等行いより良い支援ができるよう努めていきたいです。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください
●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 12.2 | 2 |
| | 2.2 | 12 |
| ■ | 3.6 | 10 |
| | 8.6 | 4 |
| | 11.5 | 3 |
| | 0.7 | 14 |
| | 0.7 | 14 |
| | 7.2 | 6 |
| | 7.2 | 6 |
| ■ | 7.9 | 5 |
| | 7.2 | 6 |
| ■ | 3.6 | 10 |
| | 7.2 | 6 |
| | 2.2 | 12 |
| ■ | 18 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|----------------|
| 2371502044 | かざぐるま居宅介護支援事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 4 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.1 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 3.9 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.4 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 5 | 3.9 | 3.9 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.1 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.3 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.3 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.4 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.6 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.5 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.1 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.4 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算Ⅰ | 特定事業所加算Ⅱ |
|-------|----------|----------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 75 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 27 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 90 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

弊事業所の場合、有料老人ホーム内での介護保険サービス利用という方が多いため、問8の「介護保険の対象にならないサービスについての説明・理解度」の部分に利用者との剥離があるように感じます。当然ですが、有老老人ホームのサービスと介護保険のサービスとの明確な区分が必要であり、ケアプランとして両面からご理解いただけるような説明が必要であります。今後は、特に問8・9について、より明確に、わかりやすい説明を意識して、今まで以上の評価をいただけるよう努めます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 13.3 | 2 |
| | 0 | 15 |
| ■ | 4.7 | 7 |
| | 9.4 | 5 |
| ■ | 10.2 | 4 |
| | 3.1 | 11 |
| | 4.7 | 7 |
| | 4.7 | 7 |
| | 1.6 | 14 |
| | 3.1 | 11 |
| | 3.1 | 11 |
| | 8.6 | 6 |
| ■ | 4.7 | 7 |
| | 11.7 | 3 |
| ■ | 17.2 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|--------------|
| 2371600012 | スマイル ケア 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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いねいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 3.8 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.4 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.6 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.7 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.3 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 4 | 4.8 | 4.6 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.2 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.5 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.7 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.3 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.3 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.1 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.1 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| 実施の有無 | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 35.3 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 22 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 73.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせさせてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 11 | 1 |
| | 4 | 11 |
| ■ | 10 | 2 |
| ■ | 7 | 7 |
| | 6 | 8 |
| | 3 | 14 |
| ■ | 3 | 14 |
| | 10 | 2 |
| | 4 | 11 |
| | 6 | 8 |
| | 4 | 11 |
| ■ | 6 | 8 |
| | 9 | 4 |
| | 8 | 6 |
| ■ | 9 | 4 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|------------|
| 2371600038 | 天白区介護保険事業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 3.9 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.3 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 3.5 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.6 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.1 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.3 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.1 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.7 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.1 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.7 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.6 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.1 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.1 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.1 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.2 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 14.9 % | 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 | 17 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 56.7 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

前年度の評価に比べ、高評価をいただきましたが、前年度同様に「介護保険の対象とならないサービスの説明」が十分ではない結果でした。参加事業所全体の平均点数に近い数値であることから、介護保険のサービスを優先に利用していただいているため、このような結果になると考えます。資料や情報を整え、必要時には迅速に適切な説明ができるようにいたします。

サービスを提供、利用する上で大切だと思うことについては大きな相違はありませんでした。お客様とご家族からの質問に対し、丁寧にわかりやすく説明ができるよう研修や勉強会を行い、スキルアップに努めます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください
●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 8.5 | 4 |
| | 3.7 | 10 |
| | 3.7 | 10 |
| | 7.3 | 6 |
| | 7.3 | 6 |
| | 1.2 | 14 |
| | 1.2 | 14 |
| ■ | 7.3 | 6 |
| | 8.5 | 4 |
| ■ | 2.4 | 12 |
| | 2.4 | 12 |
| | 15.9 | 1 |
| ■ | 11 | 3 |
| | 4.9 | 9 |
| ■ | 14.6 | 2 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|----------------------|
| 2371600046 | 名古屋市天白区ケアマネージメントセンター |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (2点) (3点) (4点) —————→ できている
(1点) (5点)
● 不満 ←————— (2点) (3点) (4点) —————→ 満足
(1点) (5点)

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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 | 4.2 | 4.2 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.1 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 3 | 4.3 | 4.4 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.6 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 3.8 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 4 | 4.8 | 4.7 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 3 | 4.3 | 4.2 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.6 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.3 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 3 | 3.8 | 4.2 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 3 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.1 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 100 % | 上記事業所の全利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

参加事業所全体のユーザー様からの評価と比べて当事業所の評価について、「不満や苦情を申し出た時にすばやくていねいに対応してくれる。」「サービス内容、種類、費用は適切な内容になっている。」と良い評価をいただきました。しかし全体より低く評価をいただいた「契約書や重要事項の説明がわかりやすいか」「担当者会議では意見を聞いてくれたか」「言葉づかいや態度、身だしなみ」については今後の課題とし、よりわかりやすい説明を行い、ご本人・ご家族の意見を言える場をしっかりと作る事を心がけ、言葉使いや身だしなみについても職員お互いが注意し合えるようにしていきたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせられること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 12.7 | 2 |
| | 4.2 | 10 |
| | 3.4 | 12 |
| ■ | 9.3 | 4 |
| ■ | 11 | 3 |
| | 0.8 | 14 |
| | 0.8 | 14 |
| | 6.8 | 6 |
| | 6.8 | 6 |
| | 2.5 | 13 |
| | 4.2 | 10 |
| | 6.8 | 6 |
| ■ | 9.3 | 4 |
| | 5.1 | 9 |
| ■ | 16.1 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

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

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.6 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4.6 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.6 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.8 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.9 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 5 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 5 | 4.1 | 4.9 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 4.8 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.9 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.9 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.8 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.9 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.9 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.9 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 5 | 4 | 4.9 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.7 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.8 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.7 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.8 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算Ⅰ | 特定事業所加算Ⅱ |
|-------|----------|----------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 50 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 27 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 90 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ケアマネージャー二人（常勤1名・非常勤1名）の事業所ですが、ユーザー評価において平均よりも高い評価を頂き感謝しております。聖霊会法人の理念である「愛と奉仕」の精神で利用者様や介護者であるご家族様を大事に思う気持ちや日頃の努力が認められ大変嬉しく思います。今後も介護保険のみならず他のサービスなども検討し、いろいろな福祉制度のご案内などご本人・ご家族様にとって生活全体を支えられますように、今後も親身な対応を心がけていきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネージャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネージャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 8.8 | 3 |
| | 4 | 10 |
| ■ | 7.2 | 8 |
| ■ | 8 | 7 |
| | 8.8 | 3 |
| | 0.8 | 15 |
| | 3.2 | 12 |
| | 3.2 | 12 |
| ■ | 3.2 | 12 |
| | 5.6 | 9 |
| | 4 | 10 |
| ■ | 10.4 | 2 |
| | 8.8 | 3 |
| | 8.8 | 3 |
| ■ | 15.2 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|--------------|
| 2371600186 | 居宅介護支援事業所高坂苑 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.1 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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 | 4.2 | 3.8 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 3.8 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.3 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.1 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.5 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 3 | 3.9 | 3.5 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.1 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.8 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.2 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれま すか？ | 4 | 4.4 | 4.4 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.3 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.3 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.1 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.1 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|---|-----|
| 3 | 3.9 | 4 | 4.3 |
|---|-----|---|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.2 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 14.3 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 22 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 73.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

居宅サービス計画表（1）（2）週間計画書は開始時や更新後に本人や家族にわかりやすく伝えることができるように作成する必要があり、利用者とケアマネが一緒の方向を向いていくことが大切と思います。利用表・別表も含め丁寧に理解できるように説明していきようにケアマネ全員で勉強していきたいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせられること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 6.7 | 6 |
| | 3.8 | 11 |
| | 5.8 | 7 |
| ■ | 9.6 | 3 |
| | 5.8 | 7 |
| | 4.8 | 9 |
| | 3.8 | 11 |
| | 7.7 | 5 |
| | 3.8 | 11 |
| | 2.9 | 14 |
| | 4.8 | 9 |
| ■ | 11.5 | 2 |
| | 8.7 | 4 |
| ■ | 2.9 | 14 |
| ■ | 17.3 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|------|
| 2371600194 | 八事苑 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.1 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 4 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.3 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.2 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.7 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.7 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.7 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.3 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.6 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.5 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 5 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.4 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 有り |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 33.3 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 25 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 83.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

利用者様のご希望をお聞きすること、担当者会議での意見を反映すること。体調や環境の変化に対して適切に対応することについては前年度より高い評価を頂けました。今後もさらに利用者様の立場に立ち丁寧にケアマネジメントが行えるよう努力してまいります。反面、契約書・重要事項の説明、苦情受付窓口の説明、個人情報の扱いに対する説明は不十分さを感じておられるお声を頂きました。契約時のみでなく適時再確認を行い、安心してご利用頂けるよういたします。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 10.1 | 3 |
| | 3.7 | 12 |
| | 6.4 | 7 |
| ■ | 4.6 | 10 |
| ■ | 7.3 | 5 |
| | 3.7 | 12 |
| | 0.9 | 15 |
| ■ | 6.4 | 7 |
| | 4.6 | 10 |
| | 2.8 | 14 |
| | 11.9 | 2 |
| ■ | 8.3 | 4 |
| | 7.3 | 5 |
| | 6.4 | 7 |
| ■ | 15.6 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|--------------|
| 2371600624 | あすなる介護支援センター |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4 | 4.3 |
| 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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 3.8 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 3.8 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.2 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成できていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれますか？ | 5 | 4.2 | 4.5 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.8 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.7 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができていますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか？ | 5 | 4.8 | 4.8 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いていただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応してくれますか？ | 5 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？ | 5 | 4.4 | 4.8 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.9 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供ができていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供をしてくれますか？ | 4 | 4 | 4.6 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.3 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 5 | 3.9 | 4.6 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| 実施の有無 | 特定事業所加算 | |
|-------|---------|----|
| | I | II |
| | 有り | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 39 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 22 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 73.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

| |
|---|
| <p>今後も、利用者様の状況を随時把握し利用者様個々の状況に合わせたサービスの提案を心がけることが大切と考え実行したいと思います。</p> |
|---|

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください
●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報に絶対外にもらさないこと。
●個人情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| | 4.7 | 10 |
| | 5.6 | 6 |
| | 11.2 | 3 |
| ■ | 12.1 | 2 |
| | 5.6 | 6 |
| | 2.8 | 13 |
| | 2.8 | 13 |
| | 4.7 | 10 |
| ■ | 5.6 | 6 |
| | 0.9 | 15 |
| | 5.6 | 6 |
| | 10.3 | 4 |
| ■ | 8.4 | 5 |
| ■ | 3.7 | 12 |
| ■ | 15.9 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|---------------|
| 2371601077 | 居宅介護支援事業所 井の森 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いねいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.3 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 4 | 4.2 | 4.6 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.6 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 4 | 4.8 | 4.8 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 4 | 4.4 | 4.5 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.3 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 3 | 3.8 | 4.2 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 3 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.2 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 3 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

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 | 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 | 27 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 90 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

毎年、ユーザー評価に参加させて頂いております。ユーザー評価に参加させていただくことで、ご利用者様やご家族様の思いを確認する機会が持てました。

問3の設問、「個人情報について同意なしに他人へ話さないことについての説明」ですが、ユーザー評価は「4. 3」と事業者評価を下回っておりました。もう一度、説明の仕方を振り返り、わかりやすく丁寧な説明を心がけていきます。ご利用者様、ご家族様が安心して生活できるように親切で丁寧な説明をしていきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 8.7 | 3 |
| | 4 | 12 |
| | 7.9 | 5 |
| ■ | 4.8 | 10 |
| ■ | 10.3 | 2 |
| | 3.2 | 13 |
| | 3.2 | 13 |
| | 7.1 | 6 |
| | 2.4 | 15 |
| | 6.3 | 9 |
| | 7.1 | 6 |
| ■ | 7.1 | 6 |
| | 8.7 | 3 |
| | 4.8 | 10 |
| ■ | 14.3 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-------------|
| 2371601416 | ニチイケアセンター天白 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ←————— (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いねいに説明ができていますか？ ●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？ | 5 | 4.2 | 4.1 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.3 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.6 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 4 | 4.3 | 4.3 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.7 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.7 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 5 | 3.9 | 3.9 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.3 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.9 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 5 | 4.3 | 4.9 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.7 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれ ますか？ | 5 | 4.4 | 4.5 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.8 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.4 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 5 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.3 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算 I | 特定事業所加算 II |
|-------|-----------|------------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 50 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 19 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 63.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

設問の介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？の問いに自己評価との乖離が一番大きかった。サービスの説明が主となり地域の社会資源の説明不足を実感した。今後はその地域のコミュニティーの把握や社会資源をあらかじめもっと把握しておき十分に説明が出来るよう改善していく。

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、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせられること。
- 訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 14.1 | 2 |
| | 2.4 | 11 |
| | 7.1 | 6 |
| | 11.8 | 3 |
| ■ | 5.9 | 7 |
| | 0 | 14 |
| | 0 | 14 |
| | 4.7 | 9 |
| ■ | 3.5 | 10 |
| | 2.4 | 11 |
| | 2.4 | 11 |
| | 10.6 | 4 |
| ■ | 5.9 | 7 |
| | 10.6 | 4 |
| ■ | 18.8 | 1 |

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(居宅介護支援サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|--------------------|
| 2371601648 | 株式会社 福祉の里 名古屋天白営業所 |

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

| 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、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 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）について分かりやすく いねいに説明ができていますか？ ●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？ | 4 | 4.2 | 4 | 4.1 |
| 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？ ●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 | 4.4 | 4.5 | 4.3 |
| 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？ ●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 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問5 | ○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？ ●訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスは、どこの事業者を使っても良いと言う事について 説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.3 | 4.4 |
| 問6 | ○ケアマネジャーは、利用者や家族に、生活の希望を聞き、状況を判断した上で、ケアプランを作成でき ていますか？ ●ケアマネジャーは、ご本人やご家族に、生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成して くれますか？ | 5 | 4.2 | 4.5 | 4.7 |
| 問7 | ○サービス内容・種類・費用は、利用者や家族にとって、適切な内容で提供できていますか？ ●サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか？ | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.5 |
| 問8 | ○介護保険の対象にならないサービスについての説明ができていますか？ ●介護保険の対象にならないサービスについて、説明がありましたか？ | 4 | 3.9 | 3.7 | 3.9 |
| 問9 | ○ケアマネジャーはサービス開始時の居宅サービス計画書・週間サービス計画書、毎月のサービス利用票・ 別表を渡す際に、その内容について説明ができていますか？ ●ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書（1）・（2）・週間サービス計画書、毎月の サービス利用票・別表をもらう際に、その内容について説明がありましたか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.5 |
| 問10 | ○ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、利用者の状態やサービス提供状況の確認ができてい ますか？ ●ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれます か？ | 5 | 4.8 | 4.7 | 4.7 |
| 問11 | ○サービス担当者会議は、利用者や家族の意見を聞くことができますか？ ●サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議）では、意見を聞いて いただけましたか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.5 |
| 問12 | ○利用者等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応 できていますか？ ●ご本人等の体調や環境に変化があったとき、ケアマネジャーは、ケアプランの変更など、適切に対応し てくれますか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.6 |
| 問13 | ○利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整する など不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？ ●ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出た とき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれま すか？ | 4 | 4.4 | 4.4 | 4.6 |
| 問14 | ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ケアマネジャーの教育はできていますか？ ●ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.7 | 4.7 |
| 問15 | ○ケアマネジャーは、専門家として利用者や家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供が できていますか？ ●ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して、介護や日常生活についての適切な情報提供 をしていますか？ | 4 | 4 | 4.5 | 4.5 |
| 問16 | ○ケアマネジャーが関わることで、利用者の希望する生活に近づく事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づきましたか？ | 4 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問17 | ○ケアマネジャーが関わることで、家族など介護者の負担を軽減する事ができましたか？ ●ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？ | 4 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 | ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができて いますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感 じますか？ | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.4 |

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.1 | 4.3 |
|---|-----|-----|-----|

●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？

問20 ○利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 4 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |
|---|-----|-----|-----|

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

特定事業所加算の実施状況

| | 特定事業所加算Ⅰ | 特定事業所加算Ⅱ |
|-------|----------|----------|
| 実施の有無 | 無し | 無し |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3. 事業者のコメント

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

基本設問については、「介護保険の対象にならないサービスについての説明がありましたか。」という設問についてのユーザー評価が低かったため、今後、名古屋市のサービスや障害のサービス、ボランティア等、介護保険外のサービスについての情報収集をしていきたいと思っております。また、重要度に関わる意識の差については、5つのうち4つまでは同じでしたが、唯一違った「急なサービス変更に対応すること」という点を踏まえ、今後、お客様の状況に応じた迅速な行動を心がけていきます。お客様や介護されているご家族に安心感や信頼感を持っていただけるように日々の業務にあたりたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、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。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○希望している生活を支援すること。
●希望している生活を支援してくれること。
- 2 ○さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること。
●さまざまな地域のサービス情報などをよく知っていること。
- 3 ○介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
●介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること。
- 4 ○精神的な支えになること。
●精神的な支えになってくれること。
- 5 ○費用負担を考慮し、適正なサービスを組み合わせること。
●費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせしてくれること。
- 6 ○訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
●訪問介護サービスなど、他にいくつかの介護サービスを持っていること。
- 7 ○介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること。
●介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。
- 8 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 9 ○個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対外にもらさないこと。
- 10 ○他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
●他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。
- 11 ○いろいろな申請の代行をすること。
●いろいろな申請の代行をしてくれること。
- 12 ○質問に対し、丁寧にわかりやすく説明すること。
●質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。
- 13 ○急なサービス変更に対応すること。
●急なサービス変更に対応してくれること。
- 14 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
●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。
- 15 ○ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感があること。
●ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。

| 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|-------|-------|
| ■ | 11.8 | 2 |
| | 3.9 | 10 |
| ■ | 6.6 | 7 |
| ■ | 9.2 | 4 |
| ■ | 11.8 | 2 |
| | 2.6 | 12 |
| | 3.9 | 10 |
| | 2.6 | 12 |
| | 0 | 15 |
| | 6.6 | 7 |
| | 2.6 | 12 |
| | 7.9 | 6 |
| | 9.2 | 4 |
| | 6.6 | 7 |
| ■ | 14.5 | 1 |