

平成26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？	4	4.3	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	4.2	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	4.2	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	4.3	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	4.5	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	3.8	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	4.5	4.4
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	4.4	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	4.8	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	4.6	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	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

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	11.4 %	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。

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
	10.3	3
	6	8
■	6.9	7
	7.8	5
■	9.5	4
	2.6	13
	5.2	10
	6	8
■	1.7	14
■	7.8	5
	3.4	11
■	3.4	11
	11.2	2
	1.7	14
	16.4	1

平成26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・東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	3.6	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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？	5	4.3	4.1	4.4
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	4.4	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 をしてくれますか？	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	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？

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	21.9 %	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。

今回のユーザー評価で、ご利用者・ご家族へのより丁寧な説明が必要であることが確認できました。ご利用者・ご家族が希望する生活に近づくために、より適合した支援や社会資源等の選択ができるように努めます。明瞭でわかりやすい表現で、資料の提供だけでなく確認した情報をプラスで説明をさせていただけるよう、情報収集や「伝え方」について日々研鑽していきます。基本である、ご意向やご意見等真摯に伺い一緒に考えていく姿勢と専門職として関わりを発揮できるよう、積極的に研修参加し得たことを実践し積み重ねて参ります。契約書・重要事項・苦情受付窓口などの重要な事柄は更新時など再度の確認や説明で周知に努めます。

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
	10.7	2
	5	8
■	5	8
	9.9	3
	6.6	6
	2.5	15
	4.1	11
	5	8
	3.3	14
	4.1	11
■	8.3	4
■	8.3	4
■	6.6	6
■	16.5	1

平成26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？	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	4.6	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	4.7	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.9	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	4.7	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？	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	4.5	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	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？

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	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	42.6 %	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	86.2 %	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。

ユーザー評価におきましては、皆様に貴重なご意見を頂きありがとうございました。日頃より「ご利用者様、ご家族様の望む生活」が提供できる事を心掛けてまいりました。ご意見頂きました申請代行、柔軟な対応につきましては、肝に銘じ継続して行なってまいります。また、夜間の対応につきましては、サービス開始時、契約書等にも説明させて頂いておりますが、夜間の緊急時対応の必要が想定される方には、緊急対応のあるサービスに繋げていける様、その方々に合わせたマネジメントをしっかりと行なってまいります。今後も、他の介護保険サービス事業者との連携を強化し、さらなるサービスの質の向上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。

- 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
	1.8	14
	6.2	7
	9.7	4
	2.7	11
	2.7	11
	0.9	15
■	2.7	11
■	6.2	7
	8.8	5
	5.3	10
	8	6
	11.5	3
■	6.2	7
■	15	1

平成26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	4.2	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？	4	4.3	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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？	4	4.3	4.5	4.4
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	4.4	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	4.8	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	4.6	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？	4	4	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？

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	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。

自己評価よりもご利用者様からは全体的に良い評価結果を頂けたと思います。
 しかしながら問8、問11につきましては今後の取り組むうえでの課題となりました。ご利用者様 介護者様に
 介護保険サービス、介護保険外サービスの説明をしっかりとお伝え出来るようにしていきます。
 また、サービス担当者会議におきましても引き続き、ご利用者様 介護者様からのご希望をくみ取れるような
 会議を目指していきます。今後も介護保険制度の情報収集に努め、よりいっそう良い支援ができるようにしてい
 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
	9.8	3
	3.7	11
	6.1	7
■	7.3	6
	8.5	4
	2.4	14
	2.4	14
	4.9	10
	6.1	7
■	3.7	11
	3.7	11
■	12.2	2
■	6.1	7
	8.5	4
■	14.6	1

平成26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？	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	4.3	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	4.2	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.5	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	4.7	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 をしてくれますか？	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	4.3	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	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	31.3 %	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。

ユーザー評価事業のアンケートにご協力ありがとうございました。アンケートより 利用しているサービスについて不満や苦情を申し出たとき解決するための努力をしていると評価を受けました。今後も続けて努力していきます。また、介護保険サービスはどこの事業者を使ってもいいという説明について周知が足りなかったようでした。再度 利用者やご家族に説明をして事業者を選んでもらえるようにしていきます。今後もケアマネジャーの対応に安心感・信頼感を持ってもらえるようこころがけ努力していきます。

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
■	10.9	2
	3.6	11
	4.4	10
■	10.9	2
■	10.9	2
	0.7	15
	3.6	11
	6.6	7
	5.8	8
	3.6	11
	8.8	5
	3.6	11
■	8.8	5
	5.8	8
■	11.7	1

平成26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	4.3	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	4.3	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	3.8	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	4.3	4.4
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	4.4	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？	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	4.3	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？	4	4	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？

2	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	46.2 %	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。

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頂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
	10.9	2
■	5.5	8
■	3.1	13
	10.2	3
	7	6
	3.9	11
■	0.8	15
	3.9	11
■	3.1	13
	6.3	7
	5.5	8
■	10.2	3
	7.8	5
	5.5	8
	16.4	1

平成26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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	4.2	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？	5	4.3	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？	5	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.7	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 をしてくれますか？	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	4.3	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	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	4.5	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	23.1 %	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。

今回の評価で「ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること」「質問に丁寧に、わかりやすく説明してくれること」を利用者様が強く希望していらっしゃることを確認することができました。またご自身の体調の変化や制度の変化に関心を強く持っていらっしゃる傾向が表れていることも理解できました。傾聴と適切な情報提供、迅速なサービス提供を提供してゆきたいと、思っています。介護保険外のサービスや地域のサービス提供も提案できるように、ケアマネジメントの質の向上を図ってゆ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
■	12.5	2
	4.2	11
	6.3	7
■	7.3	5
	8.3	3
	3.1	13
	4.2	11
	5.2	9
	5.2	9
	6.3	7
	3.1	13
■	8.3	3
	7.3	5
■	1	15
■	17.7	1

平成26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	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？	4	4.3	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	4.2	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.3	4.4
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	4.4	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	4.6	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 をしてくれますか？	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	4.2	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	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	4.3	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	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	44.6 %	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	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。

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。
 問8の介護保険の対象にならないサービスについてのご説明については、より一層対象外の内容を確認しながらご説明が出来るように致します。また、医療と介護等での連携を取りながら、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。

	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。	■	14.4	1
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。		10.3	3
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。		5.2	9
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。		7.2	5
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。	■	8.2	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。		1	15
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。	■	3.1	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。		5.2	9
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。		4.1	11
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。	■	7.2	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。		4.1	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。		4.1	11
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。		7.2	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。		6.2	8
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。	■	12.4	2

平成26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？	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	3.8	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.1	4.4
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	4.4	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	4.7	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？	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	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
	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	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。

ご利用者様からの評価を真摯に受け止め、サービスの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
	15.2	1
	3.8	9
	11.4	3
	5.1	8
	11.4	3
	1.3	15
	7.6	5
	3.8	9
■	2.5	14
■	7.6	5
	3.8	9
	6.3	7
■	3.8	9
■	3.8	9
■	12.7	2

平成26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 ← (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？	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	4.3	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	4.2	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？	4	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.8	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	4.8	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？	4	4	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？

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	27.3 %	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。

毎年ユーザー評価事業に参加していますが記入者が本人よりも家族の割合が多くなってきています。ご利用様の身体状況の重度化、認知症の増加が考えられますが今後は本人を含めた周りの状況も十分把握したサービス提供が必要だと感じました。今回の評価でユーザーとの乖離が大きかった（評価が低い）項目は「苦情受付窓口の説明」と「個人情報の取り扱い」でした。前者は契約時から年数がたっているご利用者様に関しても改めて確認、説明を行い後者に関しては常に念頭に置き、より一層の注意を払っていく所存です。双方の評価の低い「介護保険外の周知」に関しても今後はさらに意識して提案することを心がけたいと思います。

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。

- 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
	9.1	2
	4.5	10
	7.3	4
■	7.3	4
	6.4	8
	0.9	15
	3.6	13
	4.5	10
	4.5	10
	5.5	9
	3.6	13
■	9.1	2
■	7.3	4
■	7.3	4
■	19.1	1

平成26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	3.8	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	4.3	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？	5	4.2	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	3.6	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	4.3	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	3.9	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	3.8	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	3.7	4.4
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	4.1	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	4.4	3.8	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	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	4.2	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 をしてくれますか？	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	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	3.7	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	3.8	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	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	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。

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
■	10.7	3
	1.3	15
	12	1
	10.7	3
■	4	10
	2.7	14
	4	10
	4	10
	4	10
■	8	5
	5.3	8
■	8	5
	5.3	8
	8	5
■	12	1

平成26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 ←————— (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	3.8	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	4.2	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	4.3	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、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	4.2	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	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	4.3	4.1	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	4.5
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	3.8	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	3.9	4.4
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	4.4	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？	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 をしてくれますか？	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	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	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？

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	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	24.6 %	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。

本人・家族等と事業所側との評価にズレがあった。今後は今回の評価結果を参考にし、対応していきたい。また、利用者の高齢化に伴い不安が増している状況の中で、ケアマネジャーに対し信頼感や安心感を求めていることがわかった。信頼を得、安心していただけるよう、今後も苦情のない対応をしていきたい。

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
■	14.7	2
	3.2	12
	6.3	8
■	7.4	5
	4.2	10
	2.1	14
	2.1	14
	7.4	5
	3.2	12
■	5.3	9
	8.4	3
■	4.2	10
	7.4	5
	8.4	3
■	15.8	1

平成26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？	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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	4.7	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.7	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	4.6	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	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？

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

	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	56.6 %	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。

利用開始にあたり契約書や重要事項説明書の説明を利用者・ご家族の立場で分かりやすく明確に行えるように努めていきます。また保険の対象外のサービスについての情報提供や説明も十分に行えるようにしていきます。今後も利用者・ご家族にとって安心・信頼をしていただけるような対応を心がけ、希望とされている生活の支援ができ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。

- 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
■	9.2	2
	3.1	12
	7.7	6
■	9.2	2
	6.9	8
	3.1	12
	2.3	14
	9.2	2
	2.3	14
	5.4	11
	7.7	6
	9.2	2
■	6.2	9
■	6.2	9
■	12.3	1

平成26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 ←————— (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	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	4.3	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	4.2	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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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？	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 をしてくれますか？	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	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	4.3	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	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	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では、自分達がきちんと説明したつもりでも、理解されていないこともある。長くサービスを継続していくと、最初に説明しただけでは、不十分であることが、改めて分かりました。今後は、その都度制度の説明を何度も行い、理解していただけるよう努めます。ご利用様が重要と考えるケアマネジャーの安心、信頼できる対応が、今まで以上にできるよう、そしてご利用様、ご家族様ともに満足いただける事業所を目指していきます。又、毎週の会議において、課題解決に向けて全員で話し合い、お一人お一人にあったサービスが提供できるよう多角的な視点から支援できる体制づくりも行っていきます。

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。

- 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
■	14.6	1
	3.3	10
	3.3	10
	10.6	4
■	7.3	6
	1.6	15
	2.4	12
	4.9	7
	4.9	7
■	2.4	12
	2.4	12
	10.6	4
■	12.2	3
■	4.9	7
	14.6	1

平成26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	4.4	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	3.8	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	4.3	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	4.2	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.8	4.4
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	4.4	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	4.8	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 をしてくれますか？	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	4.3	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	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？

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	46.2 %	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。

当事業所のご利用者の評価が、全体平均をやや下回りました。今後の対応・改善策について事業所内で検討致しました。1) 苦情受付窓口はもちろん、契約時の重要事項をわかりやすく説明する 2) サービス事業所については、複数の事業所を候補にあげ、特色を説明し、ご利用者が選択しやすいように支援する 3) 介護保険外サービスの情報を積極的に収集し、適宜、ご利用者に情報提供していく 4) ご利用者の声に耳を傾けて、月1回事業所内で検討し、ケアマネジメントの質の向上を図る 5) ご利用者の能力を引き出す自立支援を目指したプランが提案できるよう研鑽する等を、今後の重点課題として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。

- 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
	1.8	13
	4.4	10
■	9.6	4
■	10.5	3
	3.5	11
	0.9	14
	8.8	5
	0.9	14
■	8.8	5
	3.5	11
	6.1	9
	7.9	7
	7.9	7
■	14	1

平成26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	4.3	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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？	5	3.8	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	4.4
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	4.4	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	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	4.8	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	4.6	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	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	4.6	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
	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	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。

貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。皆様から頂いたご意見をもとに、更なる改善に努めてまいりたいと思います。住み慣れたご自宅で安心して暮らして頂けるよう、ご利用者の立場に立ったケアマネジメントができ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。

- 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
	12.3	2
	4.7	10
■	5.7	8
	8.5	4
	7.5	6
	0.9	14
	0.9	14
	3.8	12
	4.7	10
■	5.7	8
	2.8	13
■	10.4	3
	8.5	4
■	6.6	7
■	17	1

平成26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	4.6	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	4.3	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	4.3	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	4.2	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？	5	4.3	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？	4	3.8	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	4.7	4.4
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	4.4	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？	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	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	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	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。

概ねユーザー評価と事業所の評価が解離している事もなく、平均より少しだけ良い評価をいただくことが出来た。特に注意していきたい所としては、利用者の自立に繋がる支援になっているかという項目が平均よりは良いがより改善していく余地はあると思われるので、さらなる努力をしていきたいと思えます。また、相談しやすいという項目が例年良い評価をいただけているので、来年も同様に思っていただけのように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
	14.2	2
	2.2	12
■	4.5	11
	8.2	3
	6	8
	1.5	14
	1.5	14
■	6	8
■	2.2	12
	7.5	5
	6.7	7
■	8.2	3
	7.5	5
	6	8
■	17.9	1

平成26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	4.1	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	4.3	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	4.2	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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	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 をしてくれますか？	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	4.5	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	4.5	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	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

	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	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	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。

契約、重要事項説明書、個人情報の説明などが不十分であり、特に利用者にとってもっと理解しやすい言葉での説明をしていきたいと思えます。特に始めて介護保険を利用する利用者には、介護保険制度自体を解りやすく説明できるよう努めていき、今後も信頼の出来る事業所といわれるように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
■	10.7	3
	4.1	10
	5.8	9
■	9.9	4
	15.7	1
	2.5	13
	3.3	11
	3.3	11
	1.7	14
	6.6	6
	6.6	6
■	6.6	6
■	9.1	5
	1.7	14
■	12.4	2

平成26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	4.2	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	3.9	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.7	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 をしてくれますか？	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	4.3	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	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

	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	38.5 %	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。

ユーザー評価全般に高く評価をしていただきありがとうございます。利用しているサービス内容についての、不満や苦情についての対応については、高い評価をいただいておりますが、苦情窓口についての説明がわかりやすかったという項目について低い評価にでした。今後は、契約時にわかりやすい言葉で具体的説明させていただき、随時、訪問時にも、繰り返し説明させていただくように心がけていきます。

また、ケアマネジメントの専門職として、常に、家族のご意見をお聞きし、ケアプランを作成してきます。その結果、利用者さん・ご家族の生活が豊かになるようにお手伝い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
	4.5	9
■	7.2	6
	10.8	3
	9	4
	3.6	10
	0.9	15
	3.6	10
■	6.3	8
	3.6	10
■	7.2	6
	9	4
	2.7	14
■	15.3	1

平成26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
2370300044	「生協あじまの家」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？	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.8	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？	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	4.7	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	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	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	27.3 %	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	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。

貴重なご意見ありがとうございました。結果をみて、介護保険以外のサービスの紹介や情報提供がされていないことがわかりました。ご本人ご家族の希望する生活に近づけるよう多様なサービスの情報提供ができるよう地域資源発掘していきたいと思えます。また、全体に無回答の回答が多く感じられました。皆様からできていると思われていないとの評価だと受け止め、支援の仕方を見直し分かりやすい説明に努め、寄り添って思い、希望を聞くことができるよう努めます。皆様から頂いたご意見をもとによりよい支援提供に努めてまいりますので今後もよろしくお願いいたします。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、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
	11.2	3
	2	13
■	9.2	4
	7.1	6
■	6.1	7
	3.1	11
	2	13
	4.1	10
	1	15
■	3.1	11
	6.1	7
■	9.2	4
	16.3	1
	5.1	9
■	14.3	2

平成26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	4.2	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	4.3	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	4.2	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？	4	4.3	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？	3	3.8	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	4.4	4.4
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	4.4	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	4.4	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？	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	4.2	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	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	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	9.4 %	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。

昨年ご指摘のあった⑧⑨⑩⑫⑬⑭⑮項目は、今年度信頼回復に努めることができました。毎回、改善に至らない項目「契約書や重要事項説明書は分かりにくい。」は、時間をかけただけでは説明不足になっている。改善策は問題点が発生したら、お客様と一緒に契約書を再確認したり、ポイントを抑えた説明を心掛けていく。モニタリングする時は、コミュニケーションをとりながら、観察力を持って些細なことでも見逃さない。一つの発見からお客様から笑顔がこぼれるような関係づくり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
■	9.6	3
	1.9	15
■	8.7	4
	6.7	7
■	5.8	8
	2.9	13
	7.7	5
	5.8	8
	3.8	11
	5.8	8
	3.8	11
■	10.6	2
	7.7	5
	2.9	13
■	16.3	1

平成26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 ← (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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	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	3.8	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
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	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	4.4	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	4.7	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	4.3	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	4.7
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？	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？	3	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	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	5	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	3	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

関係市町村、地域の保健、医療、福祉サービスとの密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

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
■	18.2	1
	0	8
	18.2	1
	0	8
■	18.2	1
	0	8
	0	8
	9.1	5
■	18.2	1
	0	8
	0	8
■	9.1	5
	0	8
	0	8
■	9.1	5

平成26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？	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.6	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	4.2	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	4.4	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？	3	4	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	4.1	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	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	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。

介護保険以外の福祉サービスやインフォーマルサービスをニーズに沿って情報提供できるよう努めます。
ご本人ご家族からの要望や相談に対して適切な情報をより速く提供できるよう努めます。
介護保険制度についてご本人ご家族が理解できるよう解り易く丁寧に説明いたします。
ご本人ご家族が在宅生活がより良いと感じていただけるケアプラン作成に努めます。

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	4
	1	14
	12.2	3
	8.2	5
	7.1	6
	3.1	12
	1	14
	5.1	9
	2	13
	5.1	9
	4.1	11
■	6.1	7
■	15.3	1
■	6.1	7
■	13.3	2

平成26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？	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.2	4.4
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	4.4	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	4.9	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	4.6	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？	5	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	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

	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	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	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。

契約書・重要事項説明書についての居宅としての説明が不足しているように思われます。内容も細かく、お客様にとっては分かりづらいと思われる箇所がありますので、今後は内容をもっと分かり易く、簡潔にご説明出来るように各ケアマネジャーと情報を共有して参ります。

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
	7.1	4
	5.7	8
■	4.3	11
	7.1	4
■	7.1	4
	2.9	13
■	2.9	13
	5.7	8
	1.4	15
	5.7	8
	7.1	4
	11.4	2
	11.4	2
■	4.3	11
■	15.7	1

平成26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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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？	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 をしてくれますか？	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？	5	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	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	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	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。

苦情受付窓口、介護保険対象外サービスの説明について、説明を工夫し、再確認するなど改善を図っていきます。今後の介護保険制度改正時にも、丁寧な説明を行い、安心して利用して頂け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。

- 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
	10.9	1
	3.6	11
	8	7
	10.1	3
■	10.1	3
	1.4	14
	2.9	12
■	2.9	12
	0	15
	8.7	6
	8	7
	5.8	10
■	10.1	3
■	6.5	9
■	10.9	1

平成26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	4.6	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	4.3	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	4.2	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	4.9	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	4.3	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？	5	3.8	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	4.8	4.4
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	4.4	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 をしてくれますか？	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	4.9	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	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	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	4.8	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	4.7	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	25.6 %	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	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。

事業者と利用者の意識の差では、①と⑮の同じ項目で重要度が一致していましたが、ご利用者は3番目の重要度として④精神的な支えになることを選択されていました。ご自宅で安心して生活ができるようサービスの調整などの他、ご本人やご家族の精神的な支持への支援も含めて誠実に対応を行ってまいります。自由記記載のご意見・ご感想では、サービスの利用を始めて介護負担の軽減になったことや環境が整えられたことなどの他に何でも相談できよう精神的な支えになってほしいとのご意見をいただきました。今後もご利用者やご家族にとって身近な相談相手として信頼関係を築い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
■	10.2	4
	5.5	8
	5.5	8
	7.9	5
■	11	3
	0	15
	2.4	12
	2.4	12
■	3.1	11
	7.1	7
	7.9	5
■	11.8	2
	5.5	8
	1.6	14
■	18.1	1

平成26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？	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	4.1	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.4	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	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	4.3	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	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	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。

アンケートにご参加いただきまして、貴重なご意見を賜りありがとうございました。契約時の説明で不十分な点がありました。事業所で契約や諸説明の研修を実施したいと思います。経済面・精神面の負担軽減やご家族の介護負担軽減などをいつも配慮できるように努めていきます。これからも安心して居宅で生活していただけるよう支援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。

- 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
■	10.6	2
	3.8	10
	8.7	6
■	4.8	8
	9.6	5
	1.9	15
	2.9	13
	5.8	7
■	3.8	10
	2.9	13
	3.8	10
■	10.6	2
	10.6	2
■	4.8	8
	15.4	1

平成26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	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	4.8	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	4.3	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？	4	4.2	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	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	4.3	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？	3	3.8	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？	4	4.3	5	4.4
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	4.4	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	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？	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	4.8	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	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	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？

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

	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	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。

ユーザーの方々が重要としておられる「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」を心がけると共に、専門家としての助言や精神的な支えにもなれるよう努めて参ります。
基本設問につきましては、苦情相談・介護保険外のサービスについて説明不足な点があり反省しております
今後は、わかりやすく、こまやかに御説明し、不明な点は、いつでも気軽に尋ねて頂けるようにして御利用者様、御家族様が安心して在宅生活が継続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	1
	2.1	13
	5.6	8
	7	7
■	12.7	1
	0.7	14
	0.7	14
■	7.7	6
	3.5	12
	5.6	8
	4.9	10
■	9.9	4
■	9.2	5
	4.9	10
	12.7	1

平成26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
2370302206	居宅介護支援クローバー

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	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？	5	4.2	3.1	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	4.3	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	4.2	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	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	4.3	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	3.8	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	4.2	4.4
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	3.8	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	4.4	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	4.2	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？	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 をしてくれますか？	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	4.1	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	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	4.1	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	4.2	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
	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	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	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及び個人情報の取り扱いについて、わかりやすく説明が出来なかった。利用者さんとのトラブルを回避する為にも、わかりやすい言葉で具体的な例を出すなど説明方法を改善致します。利用しているサービス事業者について不満や苦情を申し出られた時は速やかに情報を収集し、不満・苦情の原因を把握し改善に向けサービス事業者に働きかけます。希望している生活を支援する為のケアプランを作成し、プランの実現にふさわしいサービスや事業所をご紹介いたします。

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	2
	4	11
■	9	3
	5	10
	11	1
	3	15
■	4	11
	4	11
	4	11
	8	5
	8	5
■	9	3
	7	8
■	8	5

平成26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
2370302552	まかしといてケア・パートナーシップ

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	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	4.9	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	4.3	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？	5	4.2	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	4.3	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	3.8	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	5	4.4
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	4.4	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	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 をしてくれますか？	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？	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？	5	3.9	4.9	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	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	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	4.9	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	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	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	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。

問2、苦情受付窓口説明は、契約時の重要事項説明時に連絡先を説明してありますが、1回／1年毎に再説明します
 問16、専門職（公金受領）としてまだ十分な支援が出来ていない、事ある毎に深くご希望を聞いていきます
 問17、ショックでした、最も力点を置いていた、ご利用者負担軽減のご評価に乖離がありました、日頃の業務の見直しから始め、ご利用者が負担と感じられる事を共感・共有出来る様に努めます
 問20、一般的行政サービスと介護サービスを混同されるケースで（介護保険料の負担増が要因でした）

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
■	8.6	3
	8.6	3
	11.4	2
■	14.3	1
	5.7	8
	8.6	3
	0	15
	2.9	12
■	2.9	12
	2.9	12
	5.7	8
	5.7	8
	8.6	3
■	5.7	8
■	8.6	3

平成26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 ←————— (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	4.5	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	4.3	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	4.2	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	4.5	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	4.3	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？	4	3.8	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	4.4
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	4.4	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 をしてくれますか？	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	4.6	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	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？

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	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	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。

多数の大変貴重な評価及び御意見、誠にありがとうございます。
概ね高評価を頂き、大変嬉しく思います。しかし、改善すべき事も多々ございますので高評価に慢心することなく、日々向上心を持って業務に取り組んでいきます。そして、常に利用者様にとって最善のサービスを提供出来る事業所として頑張っていきますので、今度とも宜しくお願ひします。

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
	10	4
	3.3	11
	6.7	5
■	15	2
	3.3	11
	1.7	13
	5	8
	1.7	13
	1.7	13
	5	8
	6.7	5
■	6.7	5
■	11.7	3
■	5	8
■	16.7	1

平成26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	4.3	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	4.3	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	4.2	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	4.5	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	4.3	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	4.3	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	3.8	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	4.3	4.4
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	4.4	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	4.7	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	4.5	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？	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	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？

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	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	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。

今回当事業所のユーザー評価結果を見て、「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？」の設問に対してお客様との乖離があるようです。 今後は、サービスについて、分かりやすい言葉で定期的にご理解いただける説明を今まで以上に心がけたいと思います。
今年度の取り組みとして、「介護保険更新時期」「サービス担当者会護」などの定期的な時期を見計りわかりやすい説明を意識して、いままで以上の評価をいただけるように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
■	13.2	2
■	2.8	14
	4.7	9
	9.4	3
■	6.6	6
	3.8	12
■	4.7	9
	8.5	5
■	0.9	15
	3.8	12
	5.7	7
	9.4	3
	5.7	7
	4.7	9
	16	1

平成26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	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	4.1	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	4.3	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	4.2	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.4	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 をしてくれますか？	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
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	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

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	13.9 %	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	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針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真摯に受け止め、今後は今まで以上にご本人・ご家族のご希望やご意見をお聞きし、ご利用者様の自立支援を目的にプランの作成・サービス担当者会議を開催するようしていきます。また、介護保険外のサービスについては、積極的に研修等に参加し新しい情報を提供できるように努力していきます。個人情報の取り扱いの同意については、契約時に理解をしていただけるように、わかりやすく説明することを心掛けていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、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
	6.1	8
	8.1	5
■	11.1	2
■	4	11
	1	15
	5.1	10
	2	14
	4	11
■	7.1	6
	4	11
	10.1	3
	6.1	8
	7.1	6
■	14.1	1

平成26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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.5	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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？	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	4.6	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	4.5	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	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	4.5	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	27.3 %	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。

サービスに関する相談・苦情窓口及び介護保険サービスの選定に役立つ情報や介護保険の対象にならないサービスについての的確な情報をご提供できるよう情報収集、管理、提供機会の充実を図っていきます

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
■	11.1	2
	3.7	11
	6.5	6
	10.2	4
■	11.1	2
	2.8	15
	4.6	9
	3.7	11
■	6.5	6
	3.7	11
	4.6	9
■	6.5	6
	9.3	5
	3.7	11
■	12	1

平成26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	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.1	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 をしてくれますか？	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	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	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	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	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。

貴重なご意見をいただきありがとうございます。平成26年度より新任の介護支援専門員が担当することになりご迷惑をおかけいたしました。この結果を真摯に受け止め、利用者様に安心して利用していただけるよう努力していきたいと思っております。介護保険制度やその他の関連したサービス等について知識を豊富にし、わかりやすく説明できるように心がけて参ります。在宅でご本人の希望する生活及びご家族の負担が少しでも軽減でき、サービスに満足していただけるよう改善を図ります。またいつでも気軽にご相談いただける関係作り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。

- 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
	0.9	14
■	6	7
	6	7
■	12	2
	2.6	13
	4.3	11
	3.4	12
	0.9	14
■	5.1	10
	7.7	6
	6	7
	9.4	4
	9.4	4
■	14.5	1

平成26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	4.3	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	3.6	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	4.3	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	4.2	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？	4	4.3	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	4.4	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.7	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	4.6	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	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	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。

日ごろは当施設の居宅介護支援事業にご理解とご協力賜りありがとうございます。今回の評価では私どもの「苦情窓口の案内」と「担当者会議のありかた」の点をご指摘いただいたものと思っております。皆様のご意見やご要望をお受けする「苦情窓口の案内」の重要性をあらためて認識させていただいたところです。今後、ご契約の際にはこの説明がしっかりご理解いただけるものとなるように努力いたします。また、「担当者会議」につきましては、主役はご利用者・ご家族であるとの立場から、もっと皆様方のご発言や確認の機会を増やすなど、さらにご満足いただける会議運営に努めて参ります。

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
■	8.8	5
	2.6	13
	4.4	12
	9.6	2
■	5.3	9
	5.3	9
	0.9	14
	6.1	8
	5.3	9
	0.9	14
	7.9	6
■	9.6	2
■	9.6	2
■	7	7
	16.7	1

平成26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 ←————— (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？	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	4.3	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	4.2	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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.5	4.4
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	4.4	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 をしてくれますか？	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	4.4
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	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	4.4	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	16.8 %	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。

ご回答いただいた皆様、お忙しい中、貴重なご意見誠にありがとうございました。
 本年度も、概ね高評価をいただき職員一同大変嬉しく思います。しかし、こうした高評価のなかでも、改善すべき事項はまだ多くあると感じておりますので、一つ一つの業務に真摯に誠実に向き合って課題改善に取り組んでいきます。そして、利用者様にとって最適なサービス提供が出来るように、職員一同努力し着実に前進していきますので、今後とも宜しくお願い致します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、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
	3.1	11
	6.3	6
	11.5	2
■	6.3	6
	2.1	12
	2.1	12
	2.1	12
	2.1	12
■	9.4	5
■	11.5	2
	5.2	9
■	16.7	1

平成26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 ←————— (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？	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	4.3	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	4.2	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	4.7	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	4.3	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	3.8	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	4.8	4.4
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	4.4	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	4.8	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？	5	4	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	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	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。

自由記載で、「居宅介護支援の事務所がある場所がデイケアの一面にあると、他のサービス事業所を使いにくい。」とのコメントがありました。初回面談時にどこの事業所を使っても良いことはお伝えしているつもりですが、今後は他のサービス事業所のパンフレット等を提示して、利用者様にどこの事業所も利用できることを認識していただけるよう、努めていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、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
■	9.2	3
	1.7	14
	5.8	9
	7.5	7
■	10	2
	2.5	12
	2.5	12
	5.8	9
	0.8	15
■	6.7	8
	5	11
	9.2	3
■	8.3	5
	8.3	5
■	16.7	1

平成26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	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	4.8	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	4.3	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？	4	4.2	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	4.9	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	4.3	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	3.8	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？	4	4.3	5	4.4
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	4.4	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	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？	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	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	4.9	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	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。

今回の評価結果に付いて、ご本人様やご家族様の貴重なご意見頂き有難うございます。真摯に受け止め、介護保険制度に関する説明はもとより、4月の介護保険制度改正等の説明、苦情申し立て窓口についても、さらに分かり易く説明させて頂き、ご利用者様、ご家族に安心してご理解頂ける様努力致します。今後も介護支援専門員の質の向上に専念し、安心して介護保険サービスをご利用頂ける様、職員一同努力する所存です。

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
	8.9	4
	2.4	11
	6.5	7
	5.6	9
■	8.1	5
	2.4	11
■	0.8	15
	2.4	11
■	2.4	11
	4.8	10
	7.3	6
■	12.1	3
	12.9	2
■	6.5	7
	16.9	1

平成26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	4.4	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	4.5	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	4.3	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	4.2	4.1	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	4.3	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	4.4	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	3.8	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	4.2	4.4
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	4.4	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？	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？	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	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	4.1	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	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	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	43.5 %	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	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。

今回も、数多くの回答をいただきまして誠に有難うございました。
 高評価いただいた部分もそうでない部分も合わせて真摯に受け止め、職員間で改善策を常に検討していきます。
 具体的には、契約内容やサービス内容の説明をご利用者様・ご家族様により分り易くより丁寧におこなうことを重点に検討を重ねていきたいと思っております。今後も、職員全員でより良いサービス提供ができるように努力していきますので、宜しくお願ひいたします。

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
	6.1	7
	9.2	2
■	13.3	1
	5.1	11
■	6.1	7
	8.2	3
■	8.2	3
■	3.1	15
■	5.1	11
	7.1	5
	4.1	14
	6.1	7
	5.1	11
	6.1	7
	7.1	5

平成26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
2370401123	北医療生協西区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	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？	3	4.3	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	4.2	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？	4	4.3	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？	3	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.4	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	4.7
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？	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	4.1	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	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	4.3
---	-----	---	-----

●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

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	64.5 %	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	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。

ご利用者が一番重要だと思われることの「急なサービス変更に対応すること」に今後も留意して取り組んでいきたいと思えます。介護保険の対象にならないサービスも含めて情報提供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
	9.7	3
	9.7	3
	11.3	2
■	3.2	10
	9.7	3
	1.6	13
	0	15
	6.5	9
	3.2	10
	9.7	3
	1.6	13
■	8.1	8
■	12.9	1
■	3.2	10
■	9.7	3

平成26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？	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？	4	4.3	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	4.2	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？	5	4.3	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	3.8	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	4.3	4.4
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	4.4	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	4.9	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	4.6	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 をしてくれますか？	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	4.7	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	4.6	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	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？

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	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	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

利用者様からの生の声を聴くことができ大変参考になりました。良い評価をいただいたところは今後も継続していき、指摘を受けたところは今後の課題として真摯に受け止めて、利用者様とその家族の希望する生活を送ることができるように最善を尽くしていき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
■	16.7	1
	1.9	12
■	7.4	6
	9.3	3
	9.3	3
	1.9	12
	0	14
	3.7	10
	7.4	6
■	3.7	10
	7.4	6
	9.3	3
■	0	14
	5.6	9
■	16.7	1

平成26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 ←————— (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	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	3.5	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	4.3	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？	5	3.8	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	4.3	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.5	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 をしてくれますか？	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	4.3	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	4.2	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	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

	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	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。
また貴重なご意見をいただき誠にありがとうございました。
評価が低かった内容につきましては真摯に受け止め、満足して頂けるよう改善に取り組んで参ります。
高い評価を頂いた項目についても引き続きご満足いただけるよう事業所全体で気を抜くことのないよう利用者様により添い心身の状況に合わせた生活が送れるよう努力し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。

- 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	1
■	3	13
	5.9	9
	6.9	6
■	8.9	4
	6.9	6
	2	14
	5	10
	5	10
	2	14
	5	10
■	6.9	6
■	8.9	4
■	9.9	3
	10.9	2

平成26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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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 をしてくれますか？	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	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	4.2	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	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	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	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。

介護保険サービスはもとより、介護保険外サービスについてもわかりやすく説明し、ご利用者が本人らしく自立した在宅生活が送れるようにプラン作りを行っていきます。
ご利用者様やご家族様の話をよく聞き、ご家族様の負担を少しでも軽減し、急な対応も迅速に対応し、安心して生活できるよう支援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
	11.9	2
	4.2	11
	6.8	6
■	7.6	5
■	9.3	4
	1.7	15
	3.4	12
	5.1	10
	5.9	8
	5.9	8
	2.5	13
■	6.8	6
■	11	3
	2.5	13
■	15.3	1

平成26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	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	4.7	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	4.3	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	4.2	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.7	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？	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	4.5	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	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？

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	35.3 %	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	33.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ご本人様・ご家族様との信頼関係を築き、迅速な対応により抱えてみえる困りごと・不安に感じていることが軽減でき在宅生活が穏やかに過ごせるよう支援していきたいと思えます。
事業所内での事例検討会や会議を通じ、自己啓発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ること。
- 訪問介護サービスなど、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
■	15.2	1
	4.3	8
	4.3	8
	8.7	4
■	6.5	6
	2.2	14
	4.3	8
	6.5	6
■	2.2	14
	4.3	8
■	4.3	8
	10.9	3
■	8.7	4
	13	2

平成26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	4.3	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	4.3	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	4.2	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	4.5	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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 をしてくれますか？	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	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？

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	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	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	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。

たくさんのご意見ありがとうございました。
 ご利用者が住みなれた地域で、社会とつながって自立して暮らしていけるよう、医療・介護の連携を充実させ、介護保険対象外のサービスについても、今まで以上に丁寧に判りやすい情報提供ができるよう努め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
	3.3	9
	0	15
■	12.3	3
■	2.5	10
	1.6	12
	1.6	12
	2.5	10
	12.3	3
■	1.6	12
	8.2	6
	6.6	8
	10.7	5
■	8.2	6
■	13.1	2

平成26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 ← (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？	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？	5	4.3	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	4.2	3.8	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
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	4.3	4.1	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	4.5
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	3.8	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？	5	4.3	4	4.4
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	4.4	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	4.1	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？	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 をしてくれますか？	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？	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？	5	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	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	3.8	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	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	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。

お客様ご本人、別居のご家族様に高い評価をいただきました。特に離れて暮らすご家族様にお客様の日頃の状況をお知らせすることが評価されました。一方で契約時の説明や利用当初などに行う説明がお客様にとって充分でないことがわかりました。

今後はさらにお客様、ご家族様の介護に対する不安や負担感について耳を傾け、支援していくことを心がけ様々な行政サービスやボランティアについても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。

- 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
■	11.9	1
■	5.5	10
■	8.3	3
	8.3	3
	6.4	7
	3.7	14
	0.9	15
	8.3	3
	5.5	10
	5.5	10
	4.6	13
■	6.4	7
	7.3	6
	6.4	7
■	11	2

平成26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・中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	4.5	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？	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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？	4	3.8	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	4.4
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	4.4	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 をしてくれますか？	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	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

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	14.6 %	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	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。

ユーザー様の希望に沿ったさまざまな地域のサービスを提案し、介護保険以外のサービスの組み合わせもできるように地域の特色や対応状況なども情報提供していきたいと思えます。
また契約やサービス計画、内容などについてもさらにわかりやすく丁寧に説明していきます。

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
	9	4
	2.7	13
	3.6	11
	9	4
	8.1	6
	0.9	14
■	3.6	11
	0.9	14
	7.2	8
■	8.1	6
	5.4	10
■	6.3	9
■	11.7	2
■	9.9	3
	13.5	1

平成26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 ←————— (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	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	4.4	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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 をしてくれますか？	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？	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	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	4.2	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	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	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。

事業者と利用者の意見の差では「介護保険制度やその他の制度をよく知っていること」に差がありました。介護保険制度は定期的に見直しが見られるので今後も変更点をよく理解し利用者やご家族に分かりやすい説明ができるように、またその他の制度についても知識を深めるよう努力したい。

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
	4.2	11
	5.6	7
	9.9	2
■	9.9	2
	7	5
	1.4	14
	4.2	11
	5.6	7
	2.8	13
	5.6	7
■	9.9	2
■	7	5
■	1.4	14
■	19.7	1

平成26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？	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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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？	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	4.4	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	4.5	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	4.3	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	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	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	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	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。

介護保険以外のサービスについての知識不足や職員の接遇面に於いて点数が低い結果となりました。その為、今後も引き続き各種勉強会や研修へ参加をする事で知識や技術の向上に努め、挨拶や身だしなみの確認や徹底が図れるよう朝礼等を実施し、接遇面での改善に努めて参りたいと思います。その他の項目については、概ね満足頂けている結果となりましたが、ご利用者様及びご家族様が、安心、安全に在宅での生活が送れるように支援を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
■	11.1	2
	3.4	12
■	6	8
	11.1	2
	6.8	7
	2.6	13
	2.6	13
■	5.1	10
	0.9	15
	9.4	4
	4.3	11
■	8.5	5
	8.5	5
	6	8
■	13.7	1

平成26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 ← (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	4.6	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.4	4.4
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	4.4	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	4.6	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	4.6	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	4.2	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	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	4.6	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	29.1 %	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。

ユーザー評価との意識の差で「精神的な支え」を重要視している点について今以上に意識して”寄り添って”行きます。もう1点の改善点として「質問に対して丁寧にわかりやすく説明」するようにして行きます。今後も、安心感・信頼感を得ながら希望されている生活の支援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
■	14.2	3
	1.7	14
	4.2	9
	10.8	4
■	15	1
	0.8	15
	2.5	12
	3.3	11
	5	7
■	5	7
	2.5	12
	10	5
■	5.8	6
	4.2	9
■	15	1

平成26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	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 ← (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	3.9	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.6	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	4.5	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	4.4	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	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	4.5	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	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	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。

今回の意識の差を確認し、事業所としての契約の内容や、もう少し介護保険サービスや介護保険以外のサービス内容についてしっかり説明をしなくてはいけないと反省、今後事業所内でも研修テーマとし、改善していくよう努力いたします。

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
■	12.6	2
	3.7	10
	5.2	7
	7.4	6
	12.6	2
	2.2	13
■	1.5	15
	2.2	13
	3.7	10
■	4.4	9
	5.2	7
■	9.6	5
	12.6	2
	3	12
■	14.1	1

平成26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？	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	4.8	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.7	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	4.9	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	4.7	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？	4	4	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	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	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。

来年度より介護保険制度が改正になり、利用者様、ご家族様は不安を抱えてみえることと思います。初めての介護で分からないことばかりなので、話を聞いてアドバイスを欲しいと御意見いただきました。何でも聞いて下さい。分からなければ調べてお答えします。信頼感や安心感が一番大切だと考えていますので、信頼していただけるよう今後も頑張っていきますので、今後ともよろしくお願い致します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、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
	1.9	13
	2.9	11
■	9.7	3
	6.8	8
	1.9	13
	1.9	13
	2.9	11
	3.9	10
	5.8	9
	9.7	3
■	9.7	3
	11.7	2
■	8.7	6
■	13.6	1

平成26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？	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？	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	4.3	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	4.2	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？	3	4.3	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	4.8	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	3.8	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	4.4
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？	3	4.4	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？	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？	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？	3	4	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	4.6	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	18.2 %	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。

別居家族にもその都度説明する事が大事だと改めて感じ、今後は小さな事でも報告するように気を付けていきたい。家族全員が情報を共有できるようにして生活を支えていきたい
利用者や家族と向き合う姿勢を怠る事なく、寄り添うケアが継続して行えるように日々努力していきます

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
	13.5	2
■	5.3	7
	5.3	7
■	5.3	7
	6.8	5
	1.5	14
	2.3	13
	9	4
	6.8	5
■	4.5	11
	1.5	14
■	12	3
■	5.3	7
	4.5	11
	16.5	1

平成26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
2370500742	稲西ケアセンター

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？	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？	5	4.3	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	4.2	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	4.5	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	4.3	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？	5	3.8	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	4.9	4.4
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	4.4	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 をしてくれますか？	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？	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	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？

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	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。

自己評価では利用者様への説明は十分にできていると思っていたが、利用者様より不十分とのご意見頂き、今後は更に説明や理解の確認を意識し行っていく。

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	1
	3.1	10
	5.5	8
	12.5	3
	9.4	5
■	0.8	15
	2.3	13
■	1.6	14
	3.1	10
	3.1	10
	6.3	7
■	7.8	6
	11.7	4
■	5.5	8
	13.3	2

平成26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	名古屋市総合リハビリテーション事業団 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 ←————— (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	4.3	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	4.2	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？	5	4.3	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	3.8	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	4.8	4.4
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	4.4	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 をしてくれますか？	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？	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	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	4.4	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	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	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。
 契約時の苦情相談窓口の説明や個人情報の同意の説明がやや不足とのご指摘を頂いたので、再度説明をしていき今後の課題とさせていただきます。
 また、利用様や家族のニーズとして、介護保険やその他の制度をよく知って、情報源であってほしいこと、精神的な支えであってほしいとのことが把握でき、今後もさらに意識して取り組んでいきたいと思ひます。今後も利用者様が安心して在宅生活が送れるように信頼される事業所を目指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。

- 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
■	6.9	7
	5.2	9
	10.3	3
■	10.3	3
	12.1	2
	1.7	13
	0	15
	3.4	12
	1.7	13
■	8.6	5
	5.2	9
	8.6	5
	5.2	9
■	6.9	7
■	13.8	1

平成26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 ←————— (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	3.7	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	4.3	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	4.2	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？	5	4.3	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	4.3	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	3.8	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	3.7	4.4
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	4.7
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	4.4	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	4.3	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 をしてくれますか？	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？	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	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	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	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	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。

前回に比べ、ほぼ全ての項目において評価が下がるという厳しい結果を重く受け止めております。特に、ご家族様の評価に比べ利用者様ご本人の評価が低くなっており “わかりやすく丁寧な説明” を求められている事を痛感しております。この結果を真摯に受け止め、再度基本に立ち返りご満足いただけるより良いサービス提供を心がけていきます。

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
■	8.1	3
	2	14
	7.1	5
■	13.1	2
■	7.1	5
	2	14
	4	10
	6.1	8
	4	10
	8.1	3
	4	10
	7.1	5
■	6.1	8
	4	10
■	17.2	1

平成26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	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？	4	4.3	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	4.2	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	4.3	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	4.3	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	3.8	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	4.2	4.4
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	4.3	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	4.4	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	4.1	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	4.6	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	4.3	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 をしてくれますか？	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	4.3	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？	3	4	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	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	4.4
---	-----	---	-----

●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	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	11.1 %	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	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。

各ケアマネージャーのスキルUPに向け、各種研修に参加し、レベルの向上を図りたい考えております。

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
	11.8	2
	2.9	10
■	11.8	2
■	0	14
	8.8	5
	2.9	10
	5.9	7
	5.9	7
	0	14
■	17.6	1
	5.9	7
■	2.9	10
	8.8	5
■	2.9	10
	11.8	2

平成26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 ←-----→ できている
 (1点) (2点) (3点) (4点) (5点)
 ● 不満 ←-----→ 満足
 (1点) (2点) (3点) (4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	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	4.6	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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？	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 をしてくれますか？	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	4.6	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？	5	4	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	4.5	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	25.6 %	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。

中区介護保険事業所は、サービスをご利用いただくことを通じて、ご利用者が自立した生活をお送りいただけるようにする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の上、サービスに関わるサービス提供事業所との連携を密にとり、ご利用者様・ご家族様のご意見をお伺いしながら、ご本人・ご家族様の自己決定に即したサービス提供を実現していくよう心がけます。

全体平均と比べて、設問に対する評価結果を高くいただきましたが、ケアマネジャーがかかわることでご利用者様・ご家族様に生活が自立した、介護負担が軽減した、と実感を抱いていただけるよう引き続き努めます。

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
	11.1	2
	3.7	11
■	4.6	8
	9.3	4
	8.3	6
	2.8	12
	1.9	14
	7.4	7
■	4.6	8
■	1.9	14
	2.8	12
■	9.3	4
	10.2	3
	4.6	8
■	17.6	1

平成26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	4.3	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	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	4.3	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	4.2	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？	3	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.6	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 をしてくれますか？	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？	4	4	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？

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	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	46.2 %	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。

アンケートにご協力いただきありがとうございます。この結果を真摯に受け止め、介護保険制度以外の情報でもご利用者の生活改善と利益になる情報であれば、積極的にお知らせしていきます。また、これからもご利用者様やご家族が希望する生活に近づく支援ができるよう努力してまいりますので、今後ともどうぞよろしくお願いたします。

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
■	11.9	2
	1.7	15
	6.8	5
	5.9	8
■	6.8	5
	3.4	11
	3.4	11
	5.1	10
	2.5	14
■	3.4	11
	6.8	5
	11.9	2
	5.9	8
■	7.6	4
■	16.9	1

平成26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	4.5	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.4	4.4
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	4.4	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 をしてくれますか？	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	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	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

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	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。

ご利用者より、沢山のお褒めの言葉や対応の件でのご意見が聞けまして大変参考になりました。引き続き医療と介護の連携部分や現在の信頼度を保てるよう努力してゆきます。

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
	11.3	1
	0.7	15
	4.2	10
■	10.6	3
	6.3	9
	1.4	14
	2.8	12
	4.2	10
	7	8
	2.1	13
	11.3	1
■	9.2	6
■	9.9	5
■	8.5	7
■	10.6	3

平成26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	4.2	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	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	4.7	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	3.8	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	4.5	4.4
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	4.4	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	4.8	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	4.3	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	4.5	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	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	3.9	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	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	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。

利用者様、ご家族様から貴重なご意見や評価を頂きました。今後も皆様から信頼して頂ける事業所を目指してより一層の努力をしたいと思います。

介護保険におけるサービスだけではなく、介護保険外でのサービスも有効活用して頂けるように事業所としての情報収集に努め、利用者様へ適切な情報をご説明・ご提案できるよう努めてまいります。

今後も誠実な対応を心がける事で、皆様にご満足頂ける事業所となるよう職員の質の向上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。

- 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
■	6.5	5
	15.2	1
	6.5	5
■	6.5	5
	0	14
	0	14
	2.2	13
	6.5	5
■	4.3	11
	6.5	5
	4.3	11
■	10.9	3
	6.5	5
■	13	2

平成26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
2370600401	ケアプランセンター丸の内

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？	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？	3	4.3	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	4.2	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	4.3	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	4.3	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？	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？	3	3.8	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	4.4	4.4
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	4.4	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	4.6	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 をしてくれますか？	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	4.4	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	4.6	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	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	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	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。

介護保険制度についてだけでなく、対象とならないサービスについても、十分な説明が行えるように心がけて行きたいと思います。また、ご本人・ご家族がともに計画内容に納得し介護保険サービスをご利用していただけるように状況に合った適切なプラン作りをしていきたいと考えています。

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
■	13.8	2
	3.4	11
	8	5
	10.3	3
■	8	5
	4.6	8
	2.3	14
■	3.4	11
■	4.6	8
	2.3	14
	3.4	11
	10.3	3
	5.7	7
	4.6	8
■	14.9	1

平成26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？	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	4.3	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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？	4	3.8	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	4.4
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	4.4	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？	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 をしてくれますか？	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？	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？	4	4	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	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	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。

お忙しい中アンケートにご協力下さいまして誠に有難うございました。ご利用者様ご家族様からの評価と貴重なご意見を頂き、有難く受け止めております。ケアマネジャーが関わる事で、介護不安が少しでも軽減する事が重要だと感じています。これからも、お話しをよく聞き、その時の状況にあった提案が、更に行えるよう配慮して参ります。そして、「気配り、目配り、心配り」を心にとめて対応する事で、皆様からの「笑顔」が頂けると思い、これからも頑張ってお参ります。

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
■	9.2	2
	1.4	15
	7.8	5
	6.4	9
■	8.5	3
	3.5	12
	2.8	14
	4.3	11
	3.5	12
	6.4	9
	8.5	3
■	7.8	5
■	7.1	7
	7.1	7
■	15.6	1

平成26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	4.3	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	4.2	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	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	4.3	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	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	3.8	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	4.1	4.4
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	4.4	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	3.9	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	4.3	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	4.1	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	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	3.7	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	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	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	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	78.6 %	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。

今回ユーザー評価の結果を受けて、昨年も事業所が意識していく課題とした介護保険外のサービスについての説明について、今回も「できていない」という声を多く頂きました。また、介護保険サービスはどこを利用してもよいという説明もできていないというご意見を頂き、「利用者様は介護保険を使うことは初めてなのだ」という意識を持って契約時の分かりやすい説明、毎月の訪問時のモニタリングに努めていきたいです。何年もこの仕事を続けていて、慣れによるルーティン的な業務態度になっているかもしれません。職員一同襟を正していきたいです。ご本人・ご家族と共に叶えたい生活を実現し、よき相談相手となれるよう寄り添っていきたいです。

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	13
■	7.4	5
	9.3	2
■	7.4	5
	3.7	12
	1.9	13
	6.5	9
	1.9	13
	5.6	10
	7.4	5
	9.3	2
■	7.4	5
	5.6	10
■	15.7	1

平成26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	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	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	4.3	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？	4	4.2	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	4.3	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	3.8	4.9	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	5	4.4
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	4.4	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	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？	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？	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？	5	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	4.8	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	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	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	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。

良い評価を頂く事ができたと思います。
ケアマネージャーが関わることで、希望する生活に近づいたと全ての方に言って頂ける様に、ご本人、ご家族の言葉に耳を傾け、支援できるように取り組んでいきます。また、自立支援を念頭に置きケアマネジメントできる様に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
■	17.5	1
	5	9
	8.3	4
	8.3	4
■	10.8	3
	1.7	14
	1.7	14
	3.3	11
	4.2	10
	2.5	12
	2.5	12
	8.3	4
■	7.5	7
■	5.8	8
■	12.5	2

平成26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？	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？	3	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.6	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	4.4	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？	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	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	4.3	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	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	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	85 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

ケアマネージャーが関わることでご家族様など介護者の負担を軽減することができているかの項目の利用者様の評価点数が低かったため今後は少しでもご家族様の負担を減らすことができるようにご本人様だけでなく、ご家族の状況も適宜確認しながら、必要なサービス提供と支援を行えるようにして行きます。

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
■	13.8	1
	3.8	10
	8.8	5
■	11.3	3
	10	4
	2.5	13
	2.5	13
	7.5	6
	3.8	10
■	3.8	10
	5	8
■	2.5	13
	5	8
	7.5	6
■	12.5	2

平成26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
2370601847	介護支援センター ジョイフル新栄

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	4.3	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	4.2	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	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	4.3	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	4.4	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.5	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	4.6	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 をしてくれますか？	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	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	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	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

	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	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	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。

利用者様宅への訪問日時について、ご本人やご家族とよくご相談の上、今後も可能な限りご都合に合わせた訪問が行えるように連絡調整に努めると共に、健康状態に配慮した面接が行えるようにしていきます。介護保険や介護保険外のサービス等を含めて、地域のサービスをよく知り、ご本人やご家族の状況に応じた適切な情報提供が行え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。

- 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
	15.7	1
	1	14
	5.9	8
■	9.8	3
■	7.8	4
	3.9	11
	1	14
	4.9	9
■	2.9	13
■	4.9	9
	3.9	11
	7.8	4
■	7.8	4
	6.9	7
	15.7	1

平成26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 ←————— (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？	4	4.3	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.7	4.4
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	4.4	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	4.6	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	4.4	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	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

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	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	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。

今回ご回答いただきました中で、特に、苦情窓口の説明や、介護保険の対象にならないサービスの説明についてご本人様に比べてご家族様の評価が低い結果となりました。ご本人様だけでなく、ご家族様はどういった情報を求めているのかを考え、今後は分かりやすく丁寧な説明を心がけ、さらに満足いただけるサービスに努めます。

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
	4.8	11
	6.4	7
	6.4	7
■	8	4
	0.8	15
	3.2	13
	8	4
	4.8	11
■	5.6	9
	3.2	13
	9.6	3
■	7.2	6
■	5.6	9
■	13.6	1

平成26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 ←————— (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	4.1	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.4	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？	5	4	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	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	74.1 %	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	65	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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	65 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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1年間は、週1回、自分たちのケアプランを検討しあう、ケアプラン検討会を実施し、ケアマネジャーとしての専門性を事業所全体で高める努力をして参りました。ケアマネジャーとしての基本的な姿勢、ケアプランの内容などにおいて、ご回答いただいた皆様に高く評価いただいたことは、1年間の取組の成果であると受け止めています。一方、研修を積んできたにも関わらず、「3. 9」という「4」を割る評価となった「介護保険の対象外サービスについての説明の有無」については、今後、地域包括ケアシステムの互助や共助をより意識し、インフォーマルサービスをケアプランに位置付けて皆様がより安心できるケアマネジメントをめざしていきます

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
■	10.7	2
	2.3	14
	5.4	10
	7.7	5
■	5.7	9
	3.7	13
	2.3	14
	6.4	8
	4.3	11
	6.7	7
	7	6
	10	3
■	8.7	4
■	4.3	11
■	14.7	1

平成26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 ←————— (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	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	4.3	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	4.2	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	4.4
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	4.3	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	3.8	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	4.3	4.4
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	4.4	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	4.4	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	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

	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	21.4 %	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。

今回のユーザー様からいただいたご意見から、利用者様及びご家族とケアマネジャーとの「お互いの信頼関係が重要」と再認識いたしました。ケアマネジャーの対応に「安心感・信頼感」をもっていただけるよう、事業所ケアマネジャー全員が心がけてまいります。利用者様及びご家族のお気持ちに寄り添い、より良い生活を送っていただけるよう支援させていただきます。また、「苦情相談窓口」や「介護保険以外のサービス」については具体的な内容を提示しながら、丁寧な説明を行なう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
■	8.3	2
■	4.1	12
	5.8	9
	6.6	7
	8.3	2
	3.3	14
	5.8	9
	5	11
	4.1	12
■	8.3	2
	2.5	15
	6.6	7
■	7.4	5
	7.4	5
■	16.5	1

平成26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	4.2	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	4.3	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	4.2	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？	5	4.3	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	3.8	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	4.5	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.1	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？	5	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	4.1	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	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	4.4	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	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	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	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	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。

介護保険でご利用いただけるサービスだけでなく、介護保険外のサービスについてもできるだけご相談に応じられるよう心掛けておりますが、ご紹介のタイミングが遅くなってしまったり分かりやすい説明ができなかったりと、充分にお役に立つ事ができなかったこともあったものと思います。今後とも日々研鑽に努め、皆様に安心して相談をして頂ける関係を築け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	2
	5	8
	10	2
	10	2
	8.3	6
	1.7	14
	0	15
	5	8
	5	8
■	3.3	13
	6.7	7
	10	2
■	5	8
■	5	8
■	15	1

平成26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？	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？	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？	5	4.3	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	4.2	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	4.3	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？	4	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.4	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 をしてくれますか？	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	4.3	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	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	4.4	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	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	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。

皆様より、大変貴重なご意見とご感想をいただきまして誠にありがとうございました。介護保険の対象にならないサービスの説明に関しましては、今まで以上に丁寧に分かり易い説明をしてみたいと思います。また介護保険の対象にならないサービスを補うため、介護保険外のサービスの情報提供に努めてまいります。いただきましたご意見を真摯に受け止めご本人、ご家族に満足していただけ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
■	12.9	2
	2	12
	4.8	9
■	10.2	4
	11.6	3
	2	12
	2.7	11
	2	12
■	3.4	10
	5.4	8
	2	12
	7.5	7
	8.8	5
■	8.8	5
■	15.6	1

平成26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 ←————— (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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.4	4.4
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	4.4	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	4.7	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 をしてくれますか？	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	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	4.6	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	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	89.7 %	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	103.8 %	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。

この評価事業の良い点は、ユーザー評価と自己評価の差が数値で示される点であります。それに加え、自由記載は匿名性が高いので、対面では伝えられない利用者・ご家族の思いを知ることができます。今回は、「もっと踏み込んで対話し、契約内容の説明も頻回に」「もっと家族のために説明して欲しい」との率直な意見をいただきました。これらは、介護保険の理念の基本部分であり、介護保険スタート当初から従事しているからこそこの「慣れ」や「奢り」に気づかされ、大変感謝しています。初心に戻り、利用者・ご家族に丁寧なケアマネジメントを心がけます。

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
	0.9	13
	3.8	9
	5.7	8
	12.3	3
	0	15
	0.9	13
	2.8	11
■	9.4	5
	1.9	12
■	13.2	2
■	11.3	4
	9.4	5
	3.8	9
■	17	1

平成26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	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	4.3	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	4.2	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？	4	4.3	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？	4	3.8	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	4.3	4.4
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	4.4	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	4.3	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 をしてくれますか？	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	4.2	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	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	4.7	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	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	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。

今年度も参加させて頂きありがとうございました。常日頃、ご利用者様の感じていらっしゃることを理解することができ、自事業所の振り返りのよい機会となりました。今年度も全体的には高評価を頂き大変嬉しく思いました。しかしながら詳細な箇所では、ご利用者様の感じていらっしゃるものとスタッフの感じていることとの間に僅かながら差異が生じていると思いました。今後も自事業所のみならず地域のケアマネージャーとケース検討や業務内容の検討を行いスタッフの質を高めることで地域のご利用者様のために努力してゆく所存であります。

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
	12.9	2
■	3.2	12
■	9.7	4
	8.1	5
	4.8	8
	3.2	12
	1.6	14
	6.5	6
	1.6	14
	4.8	8
■	4.8	8
	6.5	6
■	12.9	2
	4.8	8
■	14.5	1

平成26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	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	3.2	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	4.3	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？	5	4.2	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	4.3	4.1	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	4.5
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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.2	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	4.2	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 をしてくれますか？	5	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	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	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？	5	4	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？

5	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	3.6	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	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	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。

皆様の貴重な意見ありがとうございますございました苦情相談窓口、介護保険対象外サービス、自立支援の考え方に基づいたサービスの提供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。

- 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
■	3.7	12
■	3.7	12
	6.1	7
■	7.3	5
	4.9	9
	3.7	12
■	4.9	9
	3.7	12
■	8.5	3
	4.9	9
	6.1	7
	8.5	3
	7.3	5
	14.6	1

平成26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 ←————— (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	4.1	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.6	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？	4	4	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	4.4	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	67	上記事業所の全利用者のうち、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	87 %	上記事業所の全利用者のうち、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	61	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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	91 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

今年度初めて全利用者様を対象とした評価とさせていただきます。いつもにも増し忌憚ない沢山のご意見を頂くことができ感謝しております。来年度に向けての改善点ですが、例年同様、契約時の説明不足のご指摘がありますので、今後も分かりやすい言葉での説明に心がけていきたいと思えます。また担当者会議においては、利用者様の望まれる生活を導き出し、チーム全体で理解し自立支援の考え方にに基づきサポートしていきたいと考えます。最後に事業所全体として、利用者様に安心感を抱いていただけるよう、信頼していただけるよう、個々のケアマネジャーのスキルを高め事業所全体で利用者様、ご家族様を支援させていただき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
	9.6	2
	4.6	11
■	9.2	3
	5.7	7
	5.7	7
	1.5	15
	4.6	11
	6.1	6
	5	9
■	8.4	5
	3.8	14
■	9.2	3
	5	9
■	4.6	11
■	16.9	1

平成26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 ←————— (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	3.8	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	4.3	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	4.2	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？	5	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	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	4.6	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 をしてくれますか？	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	4.5	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？	3	4	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

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	32	上記事業所の全利用者のうち、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	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	37.5 %	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。

介護支援専門員の役割を忘れずに、仕事の責任を果たしていきます。

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
■	15.8	1
	1.8	13
	12.3	3
■	5.3	7
	8.8	4
	3.5	10
	1.8	13
	3.5	10
■	3.5	10
	5.3	7
	8.8	4
	8.8	4
■	5.3	7
■	1.8	13
	14	2

平成26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	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	3.8	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	4.3	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？	5	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.4	4.4
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	4.4	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	4.4	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 をしてくれますか？	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	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？	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？	5	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？

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	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	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	28.6 %	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	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	95 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

医療従事者としての一般的な医学知識は必要ですが、ご利用者様やご家族様の目線での医療や介護などの情報収集が足りないと実感しました。適切な介護や日常生活の適切な情報提供や説明など、自分本位の目線での説明ではなく、気軽に話せる関係性を作りながら関わり、分かりやすくご説明出来るようにし、また、数多くあるサービス事業所の中から、ご本人様やご家族様の目的に合う所を選んで頂けるように、ご希望やご要望を伺いながら幅広くご提案させて頂けるように努めます。

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。

- 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
■	10.8	3
	0	13
	6.8	6
■	6.8	6
	8.1	4
	0	13
	0	13
	5.4	9
	5.4	9
	6.8	6
	8.1	4
■	5.4	9
	14.9	2
■	5.4	9
■	16.2	1

平成26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
2370701837	居宅介護支援事業所 湧

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	4.5	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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？	4	3.8	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	4.8	4.4
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	4.4	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？	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	4.7	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	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？

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	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	21	上記事業所の全利用者のうち、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	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	90.5 %	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。

評価結果で明らかになった問題は、介護保険の対象にならないサービスについての説明がご利用者様・ご家族様に提案できていないことです。地域（民生委員）との連携を行うことや社会福祉協議会などから情報入手に励むことなど、インフォーマルなサービスの収集を行い、ご利用者様のニーズに応えられるようなサービスを組み合わせたいと思います。個人情報に関しても契約時にご利用者様はもちろん、ご家族様にも十分な説明を行い、ご理解いただき、円滑なサービスが行えるように努めたいと考えています。

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
■	11.9	2
	2.4	13
	7.1	6
■	9.5	3
	8.3	5
	6	8
	2.4	13
■	6	8
	4.8	10
■	7.1	6
■	3.6	12
	9.5	3
	4.8	10
	2.4	13
	14.3	1

平成26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？	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	4.5	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.3	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？	4	4	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	4.6	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	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	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。

ご利用者様の様子が変わったり、変更の希望があった場合には、速やかにご利用者・ご家族と話をしてお応えしていきたくと思っています。
皆さまの声に耳を傾け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。

- 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
	12.3	1
	6.2	7
	3.1	11
■	12.3	1
■	10.8	5
	1.5	13
	1.5	13
	3.1	11
	6.2	7
■	4.6	9
	1.5	13
	7.7	6
■	4.6	9
■	12.3	1
	12.3	1

平成26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？	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	4.3	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	4.2	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	4.7	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	4.3	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？	5	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.6	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	4.6	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	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	4.7	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	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	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。

今回ご回答いただいた設問の中で、ケアマネジャーの言葉づかいや態度についての評価が、事業所全体の評価より低かったことを受けまして、今後はより質の高いケアマネジメントの提供はもとより、安心してご依頼いただける事業所として、マナー等に配慮し業務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
	11.2	3
	2	13
■	8.2	4
	6.1	8
■	8.2	4
	2	13
■	3.1	12
	4.1	11
	7.1	6
	5.1	9
	2	13
	13.3	2
■	7.1	6
	5.1	9
■	15.3	1

平成26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・熱田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	3.9	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	4.3	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	4.2	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	4.4
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	4.3	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	4.5	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.4	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	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

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	15.2 %	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。

利用者様、ご家族様がケアマネージャーに対し、「介護保険の対象とならないサービスについての説明」や「費用負担を考慮して適切にサービスを組み合わせること」を要望されていらっしゃるのことがわかりました。今後も皆様が希望される生活の実現のお手伝い出来るよう、地域の社会資源の情報収集、所内研修を実施し情報の共有をし、職員一同研鑽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
■	8.9	3
	5.6	9
	7.3	6
	8.1	4
	9.7	2
	4.8	10
	3.2	15
	4	12
	4	12
■	6.5	8
	4.8	10
	7.3	6
■	8.1	4
■	4	12
■	13.7	1

平成26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 ←————— (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？	4	4.3	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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	3.9	4.4
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	4.4	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	4.4	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してくれま すか？	4	4.4	3.7	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 をしてくれますか？	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	4.2	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	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	4.2	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	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	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。

ユーザー評価に参加いただきました皆様、ご協力いただきましてありがとうございます。今回のユーザー評価を通して、説明全般についての力不足を感じました。契約書や居宅サービス計画書、利用票などについてはその都度ご理解いただけるように、丁寧に説明するよう努めます。また、介護保険制度の内容など、わかりやすく説明できるように努めます。文章での報告がほしい、提案してほしいというご意見もいただきました。できる限りご要望に沿いたいと考えます。今後も情報収集に努め、より良い生活に向けて皆様と一緒に考え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
	12.9	2
	8.2	4
	8.2	4
	4.7	10
	9.4	3
	2.4	13
	1.2	14
	1.2	14
	3.5	11
■	3.5	11
	7.1	8
■	8.2	4
■	8.2	4
■	5.9	9
■	15.3	1

平成26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 ←————— (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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	4.7	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	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 をしてくれますか？	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？	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	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	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	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。

この度のユーザー評価では利用者様、ご家族様から貴重なご意見を頂きありがとうございました。全体的に高い評価を頂きましたことに感謝いたします。評価項目にある介護保険の対象にならないサービスの説明については、27年の改正に伴い、幅広い情報提供ができるよう努力いたします。今後も、利用者様の希望される生活に添ったサービス提供ができるよう支援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	2
	3.7	10
	10.1	3
■	5.5	9
	2.8	14
	3.7	10
	3.7	10
	2.8	14
	3.7	10
■	10.1	3
■	10.1	3
	7.3	6
	6.4	7
■	12.8	1

平成26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	4.7	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	4.3	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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？	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？	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？	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	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

	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	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。

毎月の訪問時に、利用するサービスに対する不満や苦情について確認できていない事に気がきました。訪問時にはサービス利用状況の確認だけでなく不満や苦情に対し傾聴し、サービス事業所へ報告する等、迅速に解決ができるように取り組んでいきたいと思えます。
ご利用者様、御家族様の望む生活に近づく事ができるように支援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。

- 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
■	10.2	3
	2.5	13
■	5.9	6
	5.9	6
■	10.2	3
	1.7	15
	2.5	13
	5.1	9
	5.1	9
■	6.8	5
	4.2	12
	5.1	9
	14.4	1
	5.9	6
■	14.4	1

平成26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？	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	4.6	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	4.3	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	4.2	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	4.7	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	4.3	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	4.7	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.7	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	4.5	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	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	4.6	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	13.6 %	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・ご家族様にとって少しの事も気になったり不安に思われたりする気持ちや心労を受け止め、信頼関係を築き介護生活の心身の負担感等にも配慮できるように専門性を身に付けていきたいと思えます。メディアの発達などでご家族なりに様々な情報を得ておられる方も増えています。情報を持ちながらより専門知識を増し良い暮らしとなるよう勧めていきたいと考え介護されている介護者様の姿を感じ私たちが日々研鑽しながら向き合っていくかねばと改めて認識いたしました。感謝のお言葉等もあり安心しつつ、今後も精進して参ります。

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。

- 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	6
	4.4	12
■	5.3	11
	9.7	2
■	8.8	4
	0	15
	1.8	13
	8	6
	1.8	13
	8.8	4
	7.1	9
■	9.7	2
■	6.2	10
	8	6
■	12.4	1

平成26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	4.4	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	4.3	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	4.2	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？	3	4.3	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	3.8	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	4.4
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？	3	4.4	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	4.8	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？	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	4.4	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	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	4.5	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	4.6	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	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	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。

本年も過分な評価を頂きまして、ありがとうございました。
ご本人やご家族がどのような生活を希望されているかお聞きし、適切なサービスや地域資源の情報提供を行い、住み慣れた地域での生活が継続できるよう支援します。

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
■	11.8	2
	0	15
	7.3	7
■	9.1	4
	11.8	2
	1.8	13
	3.6	10
	1.8	13
	2.7	12
	3.6	10
■	7.3	7
■	8.2	5
■	8.2	5
	7.3	7
	15.5	1

平成26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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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？	4	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.5	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	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	4.7	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	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。

各スタッフの高い技術習得につながる研修の機会を確保し、専門職として成長する職場環境の整備をよりすすめてまいります。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。

- 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
■	8.9	2
	4.4	10
■	4.4	10
	7.8	4
	7.8	4
	4.4	10
	2.2	15
	4.4	10
	6.7	6
■	8.9	2
	3.3	14
■	6.7	6
	6.7	6
	5.6	9
■	17.8	1

平成26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 ← (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	4.3	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	4.2	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	4.3	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？	4	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.6	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 をしてくれますか？	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	4.3	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	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？

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	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	17.9 %	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	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。

全体的には高評価をいただいたことに感謝しております。今回は介護保険の対象にならないサービスについて説明が不十分であるとの評価がありました。今後は利用者が地域などの社会資源を有効に活用できるように情報収集に励み、多くの情報提供が出来るように日々努力をいたします。

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	1
■	5.9	7
■	11	1
	7.6	6
	5.1	11
	4.2	12
	5.9	7
	3.4	13
	2.5	15
■	5.9	7
	3.4	13
	10.2	3
■	5.9	7
	8.5	5
■	9.3	4

平成26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
2370800985	ニチイケアセンター瑞穂

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？	5	4.3	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	4.2	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	4.3	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？	4	3.8	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	4.4	4.4
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	4.4	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 をしてくれますか？	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	4.5	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	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	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	52.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

専門職として関わりを持たせていただいている中で、事業所側としてはより分かり易い言葉で、具体的な例を提示させていただきながら、少しでも理解して頂きやすいように、今後も引き続き対応させていただきます。利用者様からの信頼感を高め、よりご満足していただける生活を送っていただけるよう支援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
■	12.6	2
	1.9	13
	5.8	6
■	11.7	3
	3.9	11
	1	14
	4.9	8
	1	14
■	3.9	11
	4.9	8
	4.9	8
■	10.7	5
	11.7	3
	5.8	6
■	15.5	1

平成26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	4.5	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？	4	4.3	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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？	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	4.6	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	4.3	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	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	4.2	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	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	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。

問 8 ご利用者、ご家族に分かりやすく説明をしていく。ご了承頂いているかを確認する。
--

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
■	12	2
■	5.3	8
	12	2
	8	5
	9.3	4
	2.7	13
■	2.7	13
	1.3	15
	4	11
	5.3	8
	4	11
	6.7	7
■	5.3	8
	8	5
■	13.3	1

平成26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	4.2	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	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	4.3	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	4.2	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	4.5	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.8	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？	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	4.1	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	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？

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	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	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。

今回の調査を通し、「事業所と利用者の意識の差」の項目で、私たちが重要と感じる事項とユーザーが重要と考える事項が一致したことが確認できたため、今後も同じ姿勢で業務に取り組んでいきたいと思う。また「介護保険以外のサービス説明について」の項目が、他の評価に比べ低い値を示していた。この結果は参加事業所全体を通して同じような傾向が見られるため、ケアマネ全体としての課題と考えられる。今後も地域に深く関わりながら資源の状況を学び、提供できるように勤めたいと考えている。

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。

- 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	3
	4.1	10
	5.5	8
■	9.6	4
	5.5	8
	1.4	14
	4.1	10
	1.4	14
	2.7	12
	6.8	6
	2.7	12
■	13.7	2
	6.8	6
■	8.2	5
■	15.1	1

平成26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？	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	4.7	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	4.3	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	4.2	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	4.8	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	4.3	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？	4	3.8	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	4.9	4.4
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	4.4	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	4.9	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	4.7	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 をしてくれますか？	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	4.9	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	4.9	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？	3	4	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	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

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	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	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。

<p>全体的にとっても良い評価を頂き、うれしく思います。 これからも評価を頂いたことを継続し、素早く丁寧に、正確に対応をさせて頂けたらと思います。</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
	2.7	12
	8	5
	6.7	7
	6.7	7
	2.7	12
	1.3	14
	0	15
■	9.3	3
	6.7	7
	6.7	7
■	10.7	2
■	8	5
■	4	11
■	17.3	1

平成26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	4.6	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	4.3	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	4.2	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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 をしてくれますか？	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？	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	4.6	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	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？

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	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	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	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

問13の記載に回答なしと記載されていた。どのようなご事情で回答なしや非該当とされたかまではわかりませんが、苦情や不満を言いやすい雰囲気積極的に出せるよう心掛け、月1回の訪問の時に話せる間柄になれるよう努力をして参ります。また、介護保険サービス以外のサービスについても積極的な情報提供をして、介護保険サービスも含め、サービス全般について私たちがアンテナを張り常に学ぶ姿勢を出して、ご本人、ご家族が安心できる生活をコーディネートできるよう支援を行って参ります。

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
	7.3	7
	1.8	11
	3.6	10
	10.9	3
■	12.7	2
	1.8	11
	1.8	11
	7.3	7
	0	15
	1.8	11
	9.1	6
■	10.9	3
■	5.5	9
■	10.9	3
■	14.5	1

平成26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	4.2	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	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	4.3	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	4.2	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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 をしてくれますか？	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	4.1	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	3.7	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	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？

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	18.2 %	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。

このユーザー評価を重く受け止め、今後のサービス改善に活かしていきます。
特に、ご希望される生活に近づけるよう地域資源も活用しながら一層努力し、ご利用者様の思いに寄り添う事業所を目指します。

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
	8.5	4
■	5.1	8
	5.9	7
	8.5	4
	4.2	12
	1.7	14
	0.8	15
	5.1	8
■	7.6	6
	4.2	12
	5.1	8
■	10.2	3
	11	2
■	5.1	8
■	16.9	1

平成26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	3.6	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	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	4.3	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？	4	4.2	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	4.3	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	4.2	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	3.8	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	3.9	4.4
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	4.4	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	4.2	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 をしてくれますか？	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	4.1	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	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	4.1	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	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	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。

契約に関してはご本人、ご家族様に理解していただけるよう工夫してきましたが毎回評価が低い状態です。再度説明の仕方、契約の時期など検討して満足していただけるよう努力していきたいと思います。サービスの種類・内容については介護負担や不安軽減のために重要となる。住み慣れた地域で安心して生活していただけるために地域の資源を有効に活用できるようより一層地域体制の知識を深めて情報を発信していきたい。常にご本人、ご家族様の生活状態に目をむけ必要な支援を見極め、適切に対応できるよう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。

- 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
■	3.9	11
	7.8	5
■	7.8	5
	6.8	8
	2.9	13
	1	15
	6.8	8
	2.9	13
	3.9	11
	7.8	5
	11.7	2
	9.7	3
■	5.8	10
■	12.6	1

平成26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？	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？	4	4.3	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.8	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	4.5	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	4.4	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	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	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	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。

毎回多くの皆様に評価事業へのご協力を賜り、ありがとうございます。ご利用者・ご家族それぞれの生活環境や習慣・趣味・嗜好・経済などあらゆる状況を把握し、日々のお困り事や利用できるサービスを照らし合わせ介護サービスを計画し皆さまの生活が楽しく継続いただけるようにと心がけております。特に、介護保険制度を説明する場合には、より分かりやすくご理解いただけるように気を付けておりますが、言葉の不足や受取り方の違いにより注意しお話しすることが必要であると感じました。今後もより一層、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。

- 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
	0.8	14
	6.4	8
	12	2
■	9.6	4
	1.6	13
	2.4	12
	7.2	7
	6.4	8
	0.8	14
	4.8	11
■	6.4	8
■	11.2	3
	8	5
■	14.4	1

平成26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？	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	4.1	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？	3	4.3	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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 をしてくれますか？	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	4.3	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
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	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	4.3
---	-----	---	-----

●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	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	42.6 %	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。

ユーザー様の評価や、サービス事業者全体の評価比較等から、概ね、足並みを揃えた支援が構築できつつあると感じる事ができましたが、事業者と、利用者の意識調査では、若干の相違を感じました。ユーザー様の自由記載の有難いお言葉の反面、ケアマネジャーは、基本的に、親切、丁寧、資質性が、如何なる時も問われている事を再認識いたしました。今後も、常に、ユーザー様の立場に立ち、安心と笑顔で心からの支援が提供できるよう、日々、新たな気持ちで精進し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
	6.3	8
■	2.5	14
	11.3	2
	7.5	5
■	7.5	5
	2.5	14
	3.8	13
	7.5	5
	10	3
	5	9
■	5	9
	5	9
■	8.8	4
	5	9
■	12.5	1

平成26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？	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	4.3	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	4.2	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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.5	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	4.2	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 をしてくれますか？	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	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	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	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	3.8	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	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	23	上記事業所の全利用者のうち、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	57.5 %	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	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	69.6 %	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。

お忙しい中御協力いただき感謝申し上げます。今回の結果を受け、評価いただいた点については今後もより御満足いただけるよう、また、反省すべき点は真摯に受け止め次回は評価していただけ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
■	14.8	1
	1.9	12
	5.6	8
■	7.4	5
	13	2
	1.9	12
	1.9	12
	3.7	10
■	5.6	8
	1.9	12
	13	2
	3.7	10
	7.4	5
■	7.4	5
■	11.1	4

平成26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
2370900504	オーネスト熱田の杜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	4.3	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	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.5	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	4.3	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 をしてくれますか？	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	4.3	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？	4	4	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	4.1	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	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	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。

今回のアンケート調査の結果、一部の方からは厳しい評価をいただいております。このことを踏まえ、今後はあらためて初心に戻り、ご利用者の方から信頼していただける介護支援専門員になれますよう、日々精進させていただきたいと考えております。このように自分自身を振り返る良い機会をいただきましたこと、感謝申し上げます。

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
■	3.6	9
	3.6	9
■	9.1	5
■	5.5	7
	10.9	3
	3.6	9
	3.6	9
	3.6	9
	3.6	9
	1.8	15
	7.3	6
■	12.7	2
■	10.9	3
	5.5	7
	14.5	1

平成26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	4.1	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	3.5	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	4.3	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？	3	4.2	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	4.2	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？	3	4.3	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？	3	3.8	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	4.1	4.4
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	4.6	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？	3	4.4	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？	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	4.5	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 をしてくれますか？	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	4.1	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	4.1	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	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？

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	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	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。

自事業所の評価よりユーザー様の評価を高くさせていただいたように思います。このことに甘んじず、居宅としての役割は果たしていきたいと思います。契約の中での苦情受付窓口、介護保険の対象にならないサービスは他の設問より低い為、契約内容の説明については、専門用語をわかりやすい内容に説明できる言葉に変更することや、ご利用者様の不利益にならないよう説明できるよう職員の育成を行っていききたいと思います。介護保険の対象にならないサービスについても、地域の情報を把握できるようアンテナをたてて情報提供できるよう努め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。

- 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	2
■	0.9	14
	4.5	10
	10	3
	10	3
	0.9	14
■	2.7	11
	6.4	8
	1.8	12
	1.8	12
	9.1	6
	6.4	8
■	10	3
■	7.3	7
■	17.3	1

平成26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
2370901205	オーネストひびの大宝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？	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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	4.7	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	3.8	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？	3	4.3	4.5	4.4
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	4.4	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 をしてくれますか？	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	4.5	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	4.5	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	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	4.5	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	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

- ・ユーザー様の御意見を真摯に受け止め、更なるコミュニケーションの強化を図っていきます。
- ・サービス事業所に任せきりではなく、正当なサービスが行われているかなどの事業所モニタリングを今後は実施していきます。
- ・各種サービス事業所との連携を密に図り、よりよいサービスの提供に繋いでいきます。

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
	10.9	2
■	0	15
■	3.6	12
	7.3	5
■	9.1	4
	7.3	5
	5.5	8
	3.6	12
	5.5	8
■	5.5	8
	3.6	12
	10.9	2
	7.3	5
	5.5	8
■	14.5	1

平成26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？	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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.7	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.7	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？	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 をしてくれますか？	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？	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	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	4.4	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	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。

まずは評価の回収率が低迷したことが反省点として挙げられます。特に1人暮らしの利用者様で調査の方法、意味を伝えるのに苦労したことが何度かありました。この点は率直に反省して「1人暮らしの方にもわかりやすく伝える工夫や、近所の方やサービス事業所の皆様にも協力いただけるような取り組みを進めていく。」ことが大切だと思います。また、早めにアンケートを配るなど取り組むことが必要と思いました。評価結果は「申請の代行をしてくれる」「急なサービス変更に対応してくれる」「安心感・信頼感がある」等一定の評価をいただきました。今後も利用者様、ご家族様の意見を伺い、さらなる業務改善に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。

- 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
■	5.8	9
■	3.8	11
■	7.7	6
	9.6	4
	9.6	4
	0	14
	3.8	11
	3.8	11
	0	14
	7.7	6
	11.5	1
■	7.7	6
	11.5	1
	5.8	9
■	11.5	1

平成26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？	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	4.3	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	4.2	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	4.7	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	4.3	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	4.4	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	3.8	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	4.3	4.4
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	4.4	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	4.6	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？	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	4.6	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	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	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	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。

私たちは、これまで強みである「連携」を生かした情報収集、地域との連携に力を入れそれと共に「お客様が一番に希望している生活を支援する」に対して真摯に受け止め資質向上を目指し研修を積極的に取り入れて参りました。今後は、更に介護保険の枠にとらわれない「地域の中での役割やそこから何ができるか」を意識した業務に努力をしたいと考えます。

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。

- 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
	5.3	8
	5.3	8
	3.9	12
	7.9	5
	10.5	2
	5.3	8
■	2.6	13
	6.6	6
	2.6	13
■	6.6	6
	1.3	15
■	10.5	2
■	9.2	4
	5.3	8
■	17.1	1

平成26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？	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？	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	4.3	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	4.2	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？	3	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.3	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 をしてくれますか？	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	4.3	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	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	4.4	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	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	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。

自己評価よりユーザー評価の結果が高かった事は、基本的なことではできていると言える。ただし、苦情受付窓口の説明、介護保険の対象外のサービス説明について、設問の中で目立って点数が低く利用者様への理解が不十分なことが明らかとなる。今後は、各ケアマネジャーの周知徹底を図り、よりよいサービスが提供できるように支援を図りたい。

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
	12.9	2
	4.3	11
■	5.4	8
	9.7	3
■	7.5	6
	2.2	13
	2.2	13
	4.3	11
	1.1	15
	5.4	8
	8.6	4
	5.4	8
■	6.5	7
■	8.6	4
■	16.1	1

平成26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 ←————— (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？	5	4.3	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	4.2	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	4.3	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	4.2	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	3.8	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	4.8	4.4
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	4.4	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	4.6	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 をしてくれますか？	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？	4	4	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	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	27.3 %	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	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。

利用者様から頂いた評価の中で、ケアマネジャーが関わっても、ご家族など介護者の負担は軽減されていないと感じている方が多いことが解りました。また、介護保険の対象にならないサービスについてももっと知りたいと思っている方が多いことも解りました。今後は、ご家族様や利用者様の気持ちを十分に伺い、安心感や信頼を得ながら、望む生活に少しでも近づけるよう、介護サービス、介護保険外サービスなど有用な提案をしていくよう努めます。

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
■	14.1	2
	4.7	11
	5.9	8
■	12.9	3
	7.1	5
	1.2	13
	0	14
	5.9	8
	0	14
■	7.1	5
	3.5	12
	8.2	4
	5.9	8
■	7.1	5
■	16.5	1

平成26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？	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	4.5	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.7	4.4
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	4.4	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	4.7	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？	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	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	4.7	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	37.5 %	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。

このたび貴重な評価とご意見をいただきありがとうございます。今回の結果より、まだまだ100%の皆様、契約書、重要事項説明書等に記載させていただいている内容を、分かりやすく説明させていただいていないことがわかりました。今回のこの結果を真摯に受け止め、職員間でいかにしたら100%の皆様にわかりやすく説明を受けていると評価いただけることができるのか検討し、契約時説明をさせていただく時以外にもアセスメント モニタリング時等繰り返し丁寧に説明をさせていただいたり、複数名のご家族様にも機会を見つけて説明させていただくことを確認いたしました。今後とも何卒よろしくお願ひします。

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
	7.3	6
	4.5	10
■	9.1	4
■	10	3
	3.6	11
	2.7	12
	1.8	14
	0.9	15
	2.7	12
■	5.5	9
	6.4	7
■	10.9	2
	9.1	4
	6.4	7
■	19.1	1

平成26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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	4.2	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	4.6	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.4	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	4.5	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 をしてくれますか？	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	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	4.3	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	23.8 %	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	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。

問3の個人情報の使用同意については、契約時に説明をし書面で同意は頂いていますが、今後は使用するつど利用者だけでなく評価の低かったご家族にも必ず同意を頂いてから使用し、わかっているようにしたい。問8や問21の介護保険外のサービスの説明や組み合わせについては、地域の中でどのようなサービスがあるのか再確認し、必要時に適切な説明ができるよう資料を作成したい。

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
■	2.2	13
	4.4	8
	13.3	2
	7.8	7
	3.3	12
	0	15
■	4.4	8
■	2.2	13
■	4.4	8
	8.9	4
	8.9	4
	8.9	4
■	4.4	8
	16.7	1

平成26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
2371000155	居宅介護支援事業所まつかげ

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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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？	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	4.5	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？	4	4	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	4.7	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	4.5	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	25.4 %	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。

利用者様や家族様からの評価、御意見、御協力ありがとうございました。
 高い評価を頂きましてスタッフ一同恐縮しております。
 利用者様や家族様の意向を踏まえて各事業所と協力して、今後もニーズに合わせた支援を行える様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	2
	0	15
■	8.8	4
	9.6	3
■	7.4	5
	1.5	14
	4.4	12
	5.9	7
	5.9	7
	3.7	13
	5.9	7
	5.9	7
■	5.1	11
	7.4	5
■	15.4	1

平成26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？	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	3.7	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？	3	4.3	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	4.2	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	4.3	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？	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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？	3	4.4	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？	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 をしてくれますか？	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？	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？	3	4	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	4.3	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	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	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。

利用者様、ご家族に対して分かり安く懇切、丁寧な説明に心がけていきたいと思えます。
また、介護保険以外のサービスについての情報提供の必要性も感じました。
今回の結果を真摯に受け止め、利用者様が希望される生活に近づけるよう、各ケアマネージャーが一丸となってスキルアップを図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。

- 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
■	7.3	4
■	0	14
	3.6	11
■	7.3	4
	5.5	9
	3.6	11
	0	14
	10.9	2
	3.6	11
■	5.5	9
	7.3	4
	7.3	4
	10.9	2
	7.3	4
■	20	1

平成26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？	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	4.3	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	4.2	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	4.7	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	4.3	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	4.2	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.8	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？	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？	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	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	4.1	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

	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	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、この度大変お忙しい中、私共の事業所に関しての評価にご協力いただきましたことを感謝いたします。ケアマネージャーとしての資質におきまして、自己評価とご利用者様及びご家族の皆様の望まれることに、少々ずれが生じており、大変参考になりました。ご利用者様はもちろんのこと、介護されていらっしゃる家族の方々が、在宅での生活を安心して送ることができるよう、今後も事業所全体で尽力してまいりたいと思います。常にご利用者様、家族の皆様の立場に立ち、同じ目線で傾聴していくとともに、より良い生活を送っていただくことができるよう、また精神的支えとなることができるように致します。

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。

- 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
	9.8	3
■	2.4	12
■	4.1	9
	10.6	2
■	9.8	3
	2.4	12
	1.6	15
	3.3	11
	2.4	12
■	4.1	9
	5.7	8
	7.3	7
	9.8	3
■	9.8	3
	17.1	1

平成26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	4.2	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	4.1	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？	3	4.3	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	4.2	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	4.4	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	4.3	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	4.4	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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 をしてくれますか？	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	4.5	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	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？

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	20.4 %	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。

評価結果において概ね良い評価をいただきありがとうございました。ご利用者様やご家族様はケアマネジャーに対して安心感や信頼感を求めてみえるのと同時に急なサービス変更に対してすぐ対応できることも望まれている事がわかりました。土日や夜間も電話受付を行い、相談しやすい事業所を目指していますが、今後も体調変化やご家族様の急な環境変化に早期に対応できるように努めていきます。職員ミーティングや研修を充実させ、ケアマネジャーが精神的な支えとなり少しでも望まれる生活に近づけるように業務の見直しをしていきます。

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
	8.3	4
	4.2	10
	4.2	10
■	10.4	3
	7.3	6
	1	15
	4.2	10
	4.2	10
■	4.2	10
	6.3	7
	6.3	7
■	8.3	4
	11.5	2
■	5.2	9
■	14.6	1

平成26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 ← (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？	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	4.3	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	4.2	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？	4	4.3	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	4.7	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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？	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	4.3	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 をしてくれますか？	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	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	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	4.2	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	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。

内部会議において、基本的に自分の親だったらを念頭に問題解決に望むように話し合っているものの、言葉かけのタイミングや信頼関係の度合いによっても、利用者の本音が聞けない場合もあり、上手く問題抽出できないのだと感じました。今後は職員一人ひとりが援助技術を磨く機会を持ち、利用者の生活歴や環境を考慮しつつ、費用的な面も含めきちんとした説明や対応の提案ができるように取り組む意識を持ちたいと思います。

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
	5.5	7
■	2.8	13
	3.7	11
	9.2	5
	11	3
	4.6	10
	0.9	15
■	2.8	13
■	5.5	7
	3.7	11
	5.5	7
	10.1	4
■	11.9	2
	7.3	6
■	15.6	1

平成26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
2371002185	株式会社ケアコンシェルジュ 居宅介護支援センターふおとりえ

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	4.3	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	4.2	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	4.7	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	4.3	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	4.4	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	3.8	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	4.4	4.4
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	4.4	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 をしてくれますか？	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	4.7	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	4.2	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	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	4.1	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	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	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。

ケアマネージャーに対して、信頼感や安心感を求められていることを改めて認識するアンケート結果でした。苦情相談窓口の存在や様々な書類の説明についてはゆっくりとしっかりとご説明するよう更に留意したいと思います。介護保険の対象とならないサービスについては、主たるものを書面にするなどしてわかりやすく繰り返し確認することが可能となるようにしたものを各ケアマネージャーが常に持参し、説明ができるように改善をしたいと思います。

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。

- 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
■	9	3
	2.5	14
	8.2	5
■	8.2	5
■	5.7	10
	3.3	12
	3.3	12
	9	3
	2.5	14
	6.6	7
	6.6	7
■	4.9	11
	10.7	2
■	6.6	7
	13.1	1

平成26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
2371002417	オーネスト戸田川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？	2	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？	4	4.3	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？	4	4.2	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？	4	4.3	3.6	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	4.3	3.9	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？	2	4.1	3.9	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	3.8	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	3.5	4.4
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	4.1	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	4.4	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？	4	4.3	3.9	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してくれま すか？	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	4.1	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 をしてくれますか？	3	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	3.9	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？	3	4	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？

2	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
---	-----	---	-----

●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	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	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。

個人情報の取り扱いについて等、分かりやすく説明する事が出来ていない為、利用者様、家族様に馴染み深い言葉を選択するなど工夫をして、分かりやすい説明が出来るように努めます。
介護保険対象外のサービスについて、もう少し説明が欲しいとの希望がありました。今後は介護保険の対象にならないサービスについても幅広く説明ができるように努めます。全体的に自己評価よりも、ユーザー評価の方が高く評価されている事は、本当に嬉しく思うとともに、もう少し自信を持って支援するようとの激励にも感じます。ユーザー様に評価して頂いた以上の支援が行えるように精進いたします。

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。

	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。	■	7.1	8
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	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。		8.6	5
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。	■	5.7	9
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。	■	10	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。		1.4	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。	■	4.3	11
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。		1.4	13
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。		1.4	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。		5.7	9
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。		8.6	5
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	3
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	1
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。	■	11.4	1

平成26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 ←————— (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	4.6	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	4.3	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	4.2	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	4.5	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.8	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 をしてくれますか？	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	4.4	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	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	4.2	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	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	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。

全体評価を確認し 介護保険外サービスについて思うように提案できていなかった。結果 自己評価も弱弱点と感じていたが利用者様にとっても評価が得られていなかったと思ひ反省点であると感じます。改正に伴い今後は地域のボランティアなどを把握し、サービス外の支援をしていく必要があると思ひます。また、日常の支援については良い評価をいただき今後の励みになります。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
■	12.4	1
	5.2	8
	5.2	8
■	12.4	1
	9.3	5
	1	14
■	1	14
	3.1	11
	3.1	11
	9.3	5
	7.2	7
	2.1	13
■	12.4	1
	5.2	8
■	11.3	4

平成26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？	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	3.1	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？	3	4.3	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？	3	4.2	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	4.2	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	4.3	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	4.2	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.4	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	4.2	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してくれま すか？	4	4.4	3.9	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	4.2	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 をしてくれますか？	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	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	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	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	3.7	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？

3	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

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	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	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。

今後も引き続き取り組んでいきます。

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
■	12	3
	3.6	10
■	7.2	6
	16.9	1
	8.4	5
	1.2	13
	1.2	13
	3.6	10
	0	15
■	2.4	12
	6	7
■	14.5	2
	6	7
	4.8	9
■	12	3

平成26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
2371003506	ケアプラン導夢

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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	3.8	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	4.3	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	4.2	4.1	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？	3	4.3	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？	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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？	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してくれま すか？	3	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？	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 をしてくれますか？	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
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	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	3.6	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	4.1	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	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	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。

今回の評価にて頂いた問題点を真摯に受け止め、より分かりやすい制度の説明及び適切な介護保険サービスがお客様各々に選択して頂けるように対応してまいります。
特に契約時における、契約書を通じての説明をより分かりやすく、また簡潔にお伝えできるような職員のスキル身につけていく所存です。
今後とも、貴重なご意見を参考により良いサービス提供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。

- 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
	5.7	6
	2.9	10
■	14.3	1
	5.7	6
	11.4	4
	2.9	10
	2.9	10
	2.9	10
	0	15
	2.9	10
■	14.3	1
■	5.7	6
	5.7	6
■	8.6	5
■	14.3	1

平成26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 ←————— (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	4.3	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.7	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	4.5	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	4.1	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	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	4.3	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	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	12.8 %	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。

現状では個人情報の使用同意書、契約書、重要事項説明書については契約の際必ず説明を行っています。今後はお客様の状況の変化によるサービス内容の変更、それに伴う個人情報の使用などが必要なときにも再度確認を徹底致します。

要介護の方は訪問、要支援の方の電話および訪問でのモニタリング時に来月のサービス内容についてさらに丁寧な説明を行います。また、サービスの加算や回数変更がある場合のご利用料金変更についても都度説明を徹底しお客様やご家族の不安や心配の解消に努めます。

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
	10.6	3
	3.8	12
	5.8	7
	9.6	4
	2.9	13
	1.9	14
■	1	15
	5.8	7
	4.8	10
■	6.7	6
	4.8	10
■	11.5	2
■	7.7	5
■	5.8	7
	17.3	1

平成26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 ← (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？	5	4.3	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	4.2	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	4.4
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	4.3	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	3.8	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	4.2	4.4
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	4.4	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	4.6	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 をしてくれますか？	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	4.3	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	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	4.4	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	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	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。

「ケアマネジャーは専門家として介護や日常生活について適切な情報提供をしている。」「関わることで希望する生活に近づけた。」「利用者様やご家族の意見を良く聞いてサービスの改善に努めている。」等良い評価を頂いたところは引き続き心がけて行きます。また、「介護保険の対象にならないサービスについての説明。」「自立支援の考えに基づいたサービスの提供。」等低い評価だったところは真摯に受け止め、これからの支援につなげてきます。別居のご家族からの評価が低かった事から、別居のご家族がご利用者の状況がわかるように支援していくことを心がけてきます。

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
■	7.5	4
	2.8	12
	4.7	10
■	8.4	3
	7.5	4
	1.9	14
	0.9	15
	4.7	10
■	6.5	8
■	7.5	4
	2.8	12
	14	2
	7.5	4
	6.5	8
■	16.8	1

平成26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？	2	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？	2	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？	2	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？	1	4.2	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？	1	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？	1	4.3	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？	1	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？	2	3.8	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？	1	4.3	4.8	4.4
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	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？	1	4.4	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？	1	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？	1	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？	1	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？	1	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	4.8	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？	2	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？	1	4	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？

2	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？

2	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	5	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	4	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

これからも皆様の意向に沿った支援ができ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。

- 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	4
	15	2
	15	2
	5	6
	20	1
	0	12
	5	6
	0	12
	0	12
■	10	4
	0	12
■	5	6
■	5	6
■	5	6
■	5	6

平成26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？	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	3.5	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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？	3	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.9	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	4.5	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	4.3	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	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	4.2	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	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	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。

皆様から貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。今回、契約書等の説明では特に苦情受付窓口や個人情報の取り扱いについての説明が不十分であることが分かりましたので、これからはより分かりやすく丁寧に説明していくよう改善していきたいと思っております。また、ケアマネージャーに対して信頼感・安心感がもてるのが皆様が最も大切に思われていることですので、ご利用者様やご家族様のご要望をじっくりと伺い、ご質問に対して丁寧に答え、信頼されるケアマネージャーとなるようさらに努力し続け、不安なく活き活きとした在宅生活を送っていただけるようお手伝い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
	7.1	5
	4.7	10
	5.9	7
■	5.9	7
	10.6	2
	0	15
	4.7	10
	5.9	7
	4.7	10
■	2.4	14
■	4.7	10
■	10.6	2
	10.6	2
■	7.1	5
	15.3	1

平成26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？	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？	3	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	4.3	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	4.2	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？	4	4.3	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	3.8	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	4.1	4.4
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	4.4	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？	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	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	4.5	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？	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？	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	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	4.3	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	16.6 %	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。

貴重なご意見を頂きありがとうございました。ご意見の中でも特に「迅速な対応」「ご利用者・ご家族の望む生活」「介護者の負担軽減」について満足度が低いという大きな課題をご指摘いただきました。今後は、迅速にサービス調整を行えるように、改めて業務の見直しをすると共に、ご利用者・ご家族の生活の意向に対する充分な傾聴とわかりやすいケアプランの説明を行えるよう自己研鑽に努めていきます。また、人生の先輩であるご利用者に接する上で不可欠な礼儀・マナーを学び、尊敬の念を以て支援致します。

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
■	9.2	4
	3.4	10
■	2.3	12
	13.8	2
	12.6	3
	1.1	14
	4.6	8
	1.1	14
	3.4	10
■	9.2	4
	2.3	12
■	5.7	7
	9.2	4
	4.6	8
■	17.2	1

平成26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 ←————— (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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.6	4.4
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	4.4	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？	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	4.8	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	4.6	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	4.3	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	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

	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。

この度は温かいご意見を頂き大変感謝しております。今回頂いたご意見を今後の重点ポイントとして捉え、現在の高評価に満足することなく、各職員のケアマネジメント能力を高め、丁寧に対応する事でご利用者様、ご家族のお力になれるように努力を続けます。

特に、今回評価の低かった介護保険の対象にならないサービスについての説明・サービス担当者会議時のご利用者様の意見の伺い方については特に注意します。要介護状態になっても、住み慣れた地域で長く過ごす事ができるような地域づくりの一端を担うことができる事業所となるよう力を尽くしていきます。

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
■	12.5	2
	2.3	14
	4.7	10
■	12.5	2
	8.6	5
	0.8	15
	5.5	7
	3.9	12
	3.9	12
	4.7	10
	5.5	7
	5.5	7
■	6.3	6
■	9.4	4
■	14.1	1

平成26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	4.1	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？	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	4.3	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	4.2	4.1	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？	5	4.3	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？	3	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.5	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	4.5	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くれますか？	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	4.2	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	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

	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	31.6 %	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。

貴重なご意見ありがとうございました。今回の評価結果で、苦情相談窓口等のケアマネジャーからの説明不足やサービス担当者会議でもお話が伺えていない事を認識できました。今後は、皆様からのお話を傾聴する事の大切さを再認識し、折に触れ説明を心掛けてまいります。

皆様が希望される生活が送れるよう適切なサービスの提案を行い、ご意向の変化にも早急に柔軟な対応を行ってまいります。また、安心感と信頼感を持っていただき、精神的な支えとなる事業所として位置付けていただけるよう、資質の向上を図りながら日々精進してまいります。

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
■	7.4	5
	0.8	15
■	4.1	12
	10.7	2
	5	11
	2.5	13
	2.5	13
■	6.6	7
	6.6	7
	5.8	9
	7.4	5
■	5.8	9
	8.3	3
	8.3	3
■	18.2	1

平成26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	4.2	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？	4	4.3	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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？	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 をしてくれますか？	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	4.1	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？	3	4	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	4.3
---	-----	---	-----

●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	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	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	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。

貴重なご意見をいただき、感謝とともに、自分の経験や知識を高めてご利用者の方々の生活支援に役立てなければならぬと、改めて思っております。今年の4月に担当が替わり、居宅介護支援専門員として初めて関わってまいりましたが、ご利用者はじめご家族も戸惑いと不安があったかと思えます。ご利用者の個々の希望や背景を捉えられるように、また地域に根差した介護・医療サービスを総合的に提案・活用できるように、自分自身が学んでまいりたいと思えます。

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
	12.1	2
	5.2	8
	10.3	4
■	12.1	2
■	10.3	4
	0	14
	0	14
	6.9	6
	1.7	13
■	3.4	11
	3.4	11
	6.9	6
■	5.2	8
	5.2	8
■	17.2	1

平成26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 ←————— (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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	4.7	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	3.8	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	4.7	4.4
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	4.4	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	4.8	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 をしてくれますか？	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	4.4	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	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	4.6	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	18.1 %	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	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。

評価項目全般的に、「同居家族」の評価が「利用者本人と別居家族」と比較し低い評価であった。その事から、同居家族への情報提供が課題である事が分かりました。また、この度のユーザー評価にて、「担当者会議にて意見を聞いて欲しい」、「介護保険外サービスの情報が欲しい」、「苦情受付窓口が知りたい」というニーズが明確になった。この点に配慮しつつ、来年度の介護保険改正内容を十分に把握し情報提供出来るよう自己研鑽に励み、ご利用者とご家族様の生活を支援させていただきます。今後も、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
■	10.7	4
	2.1	12
	5	8
■	12.9	3
	13.6	1
	2.1	12
	0	15
	7.9	6
	1.4	14
	3.6	11
	5	8
	7.1	7
■	10	5
■	5	8
■	13.6	1

平成26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？	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	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.6	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	4.3	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？	5	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	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	4.2	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	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	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。

事業所内での利用者様及び医療・福祉関係機関の情報共有や意見交換を密にとるようにする。
 担当ケースを各担当者や事業所内学習会において振り返りや担当者以外の意見を出し合い、担当者が気づきを
 増やしてイケれるように努めていく。
 事業所内学習会において契約時の説明方法を今一度取り組んでいく。

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。

	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。	■	8.3	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。		2.8	14
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。		8.3	3
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。	■	8.3	3
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。		11.9	2
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。		2.8	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。		3.7	11
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。		4.6	10
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。		3.7	11
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。		3.7	11
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。		5.5	9
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。	■	8.3	3
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。	■	6.4	8
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。		7.3	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。	■	14.7	1

平成26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？	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	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	4.3	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	4.2	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	4.4
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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.3	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 をしてくれますか？	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	4.3	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	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	3.9	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	15.6 %	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。

貴重なご意見をいただきありがとうございます。相談対応の際は、制度や書類の内容等についてわかりやすい説明を心がけていますが、個人情報の取扱い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お伝えできるよう今後も気を付けていきます。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、事業所について適切な提案ができるよう関係事業所との連携、学習をすすめ、希望される生活の継続につなげていきます。

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
■	8.6	4
	2.6	13
	3.4	12
	13.8	2
■	7.8	5
	1.7	14
	0.9	15
	4.3	10
	4.3	10
■	7.8	5
	6.9	7
■	9.5	3
	6.9	7
	5.2	9
■	16.4	1

平成26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？	3	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	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	4.3	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	4.2	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	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	4.3	4.1	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	3.8	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	3.9	4.4
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	4.4	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	4.4	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	4.1	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？	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 をしてくれますか？	3	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	3.8	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	3.8	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	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？

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	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	25.6 %	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。

地域にあるさまざまな事業所との連携をとり、それぞれの特色をしっかりと把握しながら、利用者さんと介護さんが望まれている生活の意向、目標に対してもっともふさわしいと思われる選択のご提案ができるように今後も努めます。また、じっくりお話をうかがいまた状況をよく察すること、不安や疑問には素早く対応できるようにすることで安心して相談いただける関係を大切に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
	10.9	2
	0.8	14
	6.7	8
■	8.4	5
	5.9	9
	2.5	12
	0.8	14
	4.2	10
	2.5	12
■	3.4	11
	7.6	6
■	10.1	3
	9.2	4
■	7.6	6
■	19.3	1

平成26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	4.3	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.5	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 をしてくれますか？	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	4.6	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	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

	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	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。

当事業所のケアマネジャーについて貴重なご意見、あたたかな思いをいただきありがとうございます。
自由記述でいただいたように、今後も迅速な対応に努め、「出会えて幸せ」と言っていただけよう安心と信頼を深めてまいりたいと思います。
今後もお客様、ご家族様の思いにそったチームケアを目指し「あなたらしさを応援」しつつ、暮らしやすい地域への視点を持ち、名古屋市社会福祉協議会の介護事業として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
■	9.2	2
	3.7	12
	6.4	8
	9.2	2
■	7.3	6
	1.8	14
	0.9	15
	6.4	8
	3.7	12
■	7.3	6
	6.4	8
	9.2	2
■	9.2	2
	4.6	11
■	14.7	1

平成26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	4.1	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	4.3	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	4.2	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？	4	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.4	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	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	4.6	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	22.1 %	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。

前年度、「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切なサービスの組み合わせ」を課題に挙げ、取り組んできました。

今回の結果、②は効果を認めましたが、①③は大きな変化がありませんでした。①について計画的に実施できなかったことも踏まえ、①③の取り組みを継続し、より質の高いケアマネジメントを目指します。①は、所内の勉強会や会議でロールプレイ等による訓練を定期的に計画実施し、常に分かりやすい説明に心がけます。③は、ご本人とご家族の意向を十分に聞き、自立支援を目指して費用負担を考慮したサービスの提案に努めます。

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
■	11.9	2
	1.5	15
	6	8
	8.2	4
	8.2	4
	2.2	14
	3	11
	3.7	10
■	3	11
■	6.7	7
	3	11
	10.4	3
■	7.5	6
	6	8
■	18.7	1

平成26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 ←————— (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	4.2	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	4.3	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	4.2	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	4.8	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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 をしてくれますか？	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？	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	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	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	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。

利用者の皆様、ご家族からの貴重なご意見、また高い評価を頂くことができました。今回の評価を参考にさせて頂き職員一同皆様にご満足頂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。自立支援の考えに基づいたサービス提供につきましては、個々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させて頂けるよう職員の知識の向上や情報提供に努めてまいります。また、今後も安心感を持って頂けるような丁寧な相談の対応や適切・早急なご要望等への対応を心がけ、利用者様が安心して自宅で過ごす事ができ、介護者様の介護負担の軽減につながるよう皆様に信頼して頂ける事業所を目指し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
■	9.4	4
	2.4	14
	3.9	10
	9.4	4
	5.5	8
	3.1	12
	1.6	15
	3.9	10
	5.5	8
	7.9	6
	3.1	12
■	11.8	2
■	6.3	7
■	10.2	3
■	15.7	1

平成26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？	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	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	4.3	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	4.2	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？	4	4.3	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？	3	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.8	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	4.5	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	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	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？

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	10.7 %	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。

貴重なご意見をいただきありがとうございます。今回の評価をいただき、今後の対応を話し合いました。契約時に本人にも今まで以上にわかりやすい説明を行い、定期的に契約の内容（苦情窓口、個人情報等）の確認を行なっていきます。今後も本人や家族の思い・意向をしっかり聞きとりながら支援していきます。

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
	5.3	8
	4.4	10
	7.9	5
■	6.1	7
	1.8	14
	1.8	14
	8.8	4
	4.4	10
	3.5	13
	5.3	8
■	11.4	3
■	4.4	10
	7	6
■	15.8	1

平成26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？	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	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	4.6	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	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	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	24.2 %	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。

介護保険外サービスの説明についてわかりにくさを感じているとの結果でした。介護保険中心の説明になりやすいため、介護保険外の説明をしても、利用者様にそれが介護保険外であるのか伝わっていないおそれもあると感じました。サービスの説明は、保険内外にかかわらず、利用者様ご家族様の反応（理解されているか）を確認しながら説明をしていくように心がけ、介護支援専門員が地域の社会資源等の知識を深め、利用者様が望む生活に近づけられるように支援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
	9.8	2
	2.3	14
■	6.8	8
	9.8	2
	8.3	6
	0.8	15
	4.5	9
	3.8	11
	3	13
■	8.3	6
	3.8	11
■	9	5
	9.8	2
■	4.5	9
■	15.8	1

平成26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
2371200235	介護支援センターなごみ

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	4.6	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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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？	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	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	4.6	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	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。

評価事業には隔年で参加させていただいております。毎回、利用者様から貴重なご意見を頂戴し、また、あたたかい言葉をいただいております。まずはこの場をお借りして御礼申し上げます。今回の評価においては、利用者評価が自己評価を下回る項目はありませんでした。全体平均と比べても、下回る項目はなかったのですが、他の設問と比べると、問8の「介護保険対象外のサービスについての情報提供」が低い結果となりました。介護保険対象外のサービスについては、これから増々多様化し、利便性も高くなると考えられますので、書面等により効果的な情報提供ができるよう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。

- 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
	6	9
	3.4	12
■	12.8	2
■	9.4	4
	2.6	13
	4.3	10
	0.9	14
	0	15
■	6.8	7
	4.3	10
■	7.7	6
	10.3	3
	6.8	7
	15.4	1

平成26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 ←————— (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	4.3	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	4.2	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	4.5	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.7	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	4.7	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？	4	4	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

	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	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	92.9 %	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。

ユーザー（利用者）評価点数よりも全体で6.3点、全体平均よりも1.6点上回ることができました。また、評価20項目のうち14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き、とても嬉しく思います。今後も、苦情受付窓口や個人情報の取り扱いについて丁寧に説明し、ご利用様・ご家族様の希望（費用負担も含めて）に即した事業者からのサービス提供が受けられるように調整を行います。また、利用後も定期訪問を行い、不満や苦情、要望には迅速、かつ丁寧に対応していきます。研修等で知識を習得、活用しながら、「生活の質」が向上す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。

- 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
■	11.4	2
	2.6	13
	7.9	4
■	8.8	3
	7.9	4
	1.8	14
	3.5	11
	7	8
	1.8	14
	4.4	10
	3.5	11
■	7.9	4
	7.9	4
■	6.1	9
■	17.5	1

平成26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？	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	4.3	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	4.2	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？	5	4.3	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？	5	3.8	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	4.4
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	4.4	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	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	4.3	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	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

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	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	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。

介護サービスをご利用になられている介護者と要介護者からお話をよく伺い、双方がどちらもご納得いただけるよう、また、満足して介護サービスを受け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
	10.3	3
	1.7	12
	1.7	12
	8.5	5
■	6.8	8
	0.9	15
	1.7	12
	7.7	6
	5.1	11
■	6	9
	6	9
■	11.1	2
■	9.4	4
■	7.7	6
	15.4	1

平成26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？	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	3.9	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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？	3	3.8	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	4.4
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	4.4	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？	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 をしてくれますか？	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	4.1	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	4.1	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	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	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	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	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。

問5につきましては、当所にも併設の通所事業所がございますが、ご本人様の意向を伺いできる限り意向にそったサービスへの利用を再度徹底してゆきたいと考えます。問6、7につきましては、利用される本人様やご家族様の希望や要望、意向を確認をして共に考えてゆけるように職員一同改めて行きたいと存じ上げます。問11のサービス担当者会議につきましては、できるだけ担当者会議の実施を行っていますのでこの会議が形だけの物にならないように実行していける内容にしてゆきたいと考えます。問16、17につきましては前述したことが利用者様にさらに伝えられるようになることで改善を図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。

- 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
■	9.6	2
	1.9	13
	4.8	9
■	7.7	7
■	7.7	7
	1.9	13
	1	15
	2.9	12
	4.8	9
■	4.8	9
	8.7	6
	9.6	2
	9.6	2
	9.6	2
■	15.4	1

平成26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
2371201274	ケアサポート ほほえみ

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？	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	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	4.6	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.6	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？	3	4	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	14	上記事業所の全利用者のうち、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	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	92.9 %	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。

当事業所に関し、ご利用者様、ご家族様から貴重なご意見、評価を頂きありがとうございますございました。契約書や重要事項説明書、計画書等の説明の際、説明内容について十分ご理解頂いていた思っておりましたが、ご理解頂けてない点もありましたので、より一層の丁寧な説明や対応をさせて頂くように努めてまいります。また、介護保険外のサービスについて情報の収集に努め、情報提供できるよう努めてまいります。今後も当事業所に「お願いしてよかった」と満足して頂けるよう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
■	12.7	2
	3.2	10
■	12.7	2
	6.3	8
	7.9	7
	1.6	12
	0	15
	9.5	5
	3.2	10
■	4.8	9
	1.6	12
	9.5	5
■	11.1	4
	1.6	12
■	14.3	1

平成26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	4.2	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.4	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 をしてくれますか？	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？	2	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？	2	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	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？

2	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？

2	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	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。

利用者様の希望している生活を実現することを、さらに努力していきたいと思えます。
ケアマネジャー2名で居宅介護支援をさせていただいていますが、自分たちも還暦位の年齢となり利用者様やご家族様の気持ちが切実に身に迫り、他人事ではありません。この先さらに高齢者が増えていく中少しでも住みやすく、そして次世代の方々の役に立ちたいと願いながら仕事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
	9.8	2
	3.5	14
	6.3	8
■	7	7
■	9.1	3
	0	15
	4.9	10
	4.9	10
■	6.3	8
	4.2	13
	4.9	10
■	7.7	6
	9.1	3
	8.4	5
■	14	1

平成26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
2371201696	ケアマネジメントセンター いもと

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	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.3	4.4
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	4.4	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	4.4	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 をしてくれますか？	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	4.3	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	4.2	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	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	4.5	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	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。

私共の居宅は一人のケアマネで業務を行っておりますので、行き届かない部分があるかもしれませんが、皆様に対して、心をこめて対応するように心がけております。

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
■	8.6	5
	3.4	11
	3.4	11
■	10.3	2
	3.4	11
	0	14
	0	14
	5.2	8
	5.2	8
	10.3	2
■	5.2	8
■	10.3	2
	6.9	6
■	5.2	8
■	10.3	2
	6.9	6
■	20.7	1

平成26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	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？	4	4.3	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	4.2	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？	4	4.3	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	3.3	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	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	4.3	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	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	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
---	-----	---	-----

●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	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	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	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。

統計では見ることができない個別意見も確認できることから今後の支援向上に努めていけることが多くあり毎年参考にさせていただいています。少数意見として介護保険対象ではないサービスについての説明や、サービス担当者会議の在り方について評価が低い所があり情報収集及びケアマネジャーの質向上に努めていきたいと思えます。支援で重要と考えていることとしてはやはり「希望される生活が目指せること」「信頼関係と誠実さ」には常に意識を持っていくとともに今よりもさらにスキルアップしてい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
■	13.8	1
	6.9	5
■	6.9	5
	6.9	5
	3.4	11
	3.4	11
	3.4	11
	10.3	2
	3.4	11
■	0	15
	6.9	5
■	10.3	2
	6.9	5
	6.9	5
■	10.3	2

平成26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？	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	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	4.5
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	3.8	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	4.5	4.4
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	4.4	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してくれま すか？	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 をしてくれますか？	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
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？	3	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	4.5	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
---	-----	---	-----

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

ほとんどの設問において、事業所全体平均を上回る評価をいただきました。今後も利用者様に安心感、信頼感を常に抱いていただき、ますますお役にたちたいと思っております。苦情受付窓口についての説明は、今でも一番時間をかけ、丁寧に説明させていただいているつもりでしたが、まだ不十分ということがわかりました。これまで以上に、他の全てのことに対して、丁寧な説明を心がける様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	2
	10	2
	10	2
■	10	2
	0	10
■	0	10
	10	2
	10	2
	0	10
■	0	10
	10	2
	10	2
	0	10
	0	10
■	20	1

平成26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 ← (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	4.7	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？	3	4.3	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？	3	4.2	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	4.7	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	4.3	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	4.9	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？	3	3.8	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	4.8	4.4
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	4.4	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？	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	4.8	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？	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	4.9	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	4.6	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	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	4.7	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	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	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。

評価結果を踏まえ、自立支援の考え方について、わかりにくいようですので、これからは、わかりやすく丁寧に説明できるように努めていきたいと思っております。 ご利用者様への尊厳の気持ちを大切に、急な変更、苦情等を解決しながら、ご利用者様・ご家族様のご希望の生活に少しでも近づけるよう一層心がけ、安心・信頼して頂けるよう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
■	7.6	5
	1	13
	7.6	5
■	12.4	2
	5.7	8
	1	13
	2.9	12
	3.8	11
■	7.6	5
	1	13
	12.4	2
■	10.5	4
	4.8	9
	4.8	9
■	17.1	1

平成26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
2371201860	在宅支援センターたつのこ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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？	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？	5	4.3	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	4.2	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	4.4	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	4.3	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？	3	3.8	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	4.4
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	4.4	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？	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	4.5	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	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？

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	43.5 %	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。

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ようなので、支援の開始時に介護保険制度でできることやできないことの説明を、対象にならないサービスが発生しやすい訪問介護支援の開始時などに説明を丁寧にしていきます。また、苦情発生時にも真摯に丁寧に対応をしていきます。
ご本人、ご家族のお話をじっくり聞き、丁寧に話を進めていくように心がけていきます。
「自分たちの希望する生活を支援して欲しい」というお気持ちを持ってケアマネを待っていてくれるという事をしっかり認識して、支援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
	8.8	2
	2.7	14
■	7.1	7
	8.8	2
■	7.1	7
	3.5	12
	2.7	14
	4.4	10
	4.4	10
■	3.5	12
	6.2	9
	8.8	2
	8	6
■	8.8	2
■	15	1

平成26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
2371202116	居宅介護支援事業所 かなれ介護支援センター

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？	2	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	3.9	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	4.3	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	4.2	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
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	4.3	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？	3	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	3.8	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	4.2	4.4
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	4.4	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	4.4	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	4.6	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 をしてくれますか？	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？	2	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？	2	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？	2	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	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？

2	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	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	72.5 %	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	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	75.9 %	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。

アンケートにご協力下さった皆様、誠にありがとうございました。
有り難いご意見を頂戴し、嬉しく感じる一方で、皆様には甘く評価して頂いていると思います。
皆様に、より満足して頂けるよう、今後は自己評価において”できている”に自信を持って
チェックができるよう取り組んで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。

- 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
	10.3	3
■	3.7	12
	6.5	8
	5.6	10
	12.1	1
	1.9	14
■	1.9	14
	6.5	8
	7.5	5
	4.7	11
	7.5	5
■	8.4	4
■	7.5	5
■	3.7	12
	12.1	1

平成26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
2371202314	はくす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？	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	4.3	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	4.2	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	4.5	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	4.3	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？	3	3.8	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	4.4
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	4.4	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	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 をしてくれますか？	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	4.6	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	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？

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	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	87.5 %	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	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	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。

ご多忙にも関わらずユーザー評価に参加してくださいましたご利用者様・ご家族様、誠にありがとうございますございました。貴重なご意見をいただきまして大変感謝しております。平成26年5月に開設をし、今回初めて名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価事業に参加させていただきました。まだ開設間もないということもあり、皆様にとって契約時の説明や重要事項の説明が記憶に新しいということも高い評価につながったと思われます。今回の結果に慢心することなく、皆様との会話を重ね、ご意見を伺いながらより良い事業所となれるよう、また、皆様の生活が少しでも良くなるよう努めてまいります。今後とも何卒よろしくお願いいたします。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、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
■	22.2	1
	0	11
■	3.7	9
	11.1	2
	11.1	2
	0	11
	0	11
	3.7	9
	0	11
	0	11
	7.4	7
	11.1	2
■	11.1	2
■	11.1	2
■	7.4	7

平成26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
2371300035	生協もりやま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？	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.6	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 をしてくれますか？	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	4.5	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	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	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。

問3の個人情報の説明、問5の事業者を自由に選べるということの説明が不十分との結果について、利用者様に十分伝わる説明ができるよう事業所内で相互に点検をし、利用途中でも必要時説明させて頂くよう留意していきます。問11の担当者会においてご利用者様やご家族の意見をおききすることが不十分であるという結果について、ご意見やお気持ちを充分お聞きできる時間や雰囲気づくりを心掛けていきます。日頃から聞き取りしたご意見やお気持ちも会議の中で生かしていけるよう一層留意していきます。又介護保険の対象にならないサービスについても幅広くご説明ができるよう情報収集していきます。

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
■	10.4	2
	2.6	14
■	6.1	8
	7.8	4
	7	5
	4.3	10
	1.7	15
	3.5	12
	3.5	12
■	7	5
	6.1	8
	9.6	3
	4.3	10
■	7	5
■	19.1	1

平成26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？	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？	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	4.3	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	4.2	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？	4	4.3	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	4.3	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	3.8	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？	3	4.3	4.4	4.4
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	4.4	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 をしてくれますか？	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？	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	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	4.3	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	8.9 %	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	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。

今回の事業所評価結果をいただき、一番残念であったのは回収率が6.6%と低い数字でした。お客様のお声を頂ける場であるのでお客様のご協力 促しを来期に向け再検討したいと思います。

評価の中にて、問1・問4・問6・問13等良い評価をいただきいただいておりますが、個人情報同意・介護保険サービス（問8）につき説明不足であったかと思われました。最初の契約時だけでなく、きちんとご理解頂けるよう重ねてご説明したいと思います。これからの福祉サービスを鑑み、保険外サービスにつき学びが必要だと感じました。

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。

- 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	3
	5	10
	4	11
	6	7
	6	7
	2	15
	4	11
	7	6
	3	13
■	8	4
	3	13
■	8	4
■	13	2
■	6	7
■	15	1

平成26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・名東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	4.5	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	4.3	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	4.2	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	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	4.3	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	4.7	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.7	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 をしてくれますか？	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	4.5	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	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	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	14.6 %	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	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。

昨年の4月に名東区も担当地域となり、ご利用者様からケアマネジャーの交代に不安を抱いてみえましたが、ご意見の中でよく相談にのってもらえて大変心強い安心できるといただきました。しかし中には、月1回の訪問は親切で良いが利用者様、ご家族様には時間を取るのに苦勞するとのご指摘をいただきました。スタッフ会議で訪問について話し合いをしました。生活の場であるご自宅訪問を認識し、初回訪問時に、面談できる日時を確認しケアマネジャーが訪問することによりさらに安心して頂けるように心がけ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。

- 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
	9.7	3
	1.6	14
	8.9	5
■	5.6	7
■	8.1	6
	2.4	13
	3.2	12
	1.6	14
	4	10
■	5.6	7
	4	10
	12.9	2
	9.7	3
■	5.6	7
■	16.9	1

平成26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	建国ビハラ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？	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？	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	4.3	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？	3	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.1	4.4
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	4.4	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してくれま すか？	3	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？	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 をしてくれますか？	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	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？	4	4	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	4.2	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	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	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。

介護保険の対象にならないサービスについて、ユーザーから説明がほしかったという結果が出ています。各種の福祉サービスについて情報提供できるようにしていきたいと思います。安心感と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
■	11.5	2
	4.6	11
	5.7	10
	6.9	5
■	6.9	5
	1.1	14
	1.1	14
	2.3	13
■	3.4	12
	6.9	5
■	11.5	2
	6.9	5
	9.2	4
■	6.9	5
	14.9	1

平成26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 ← (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？	5	4.3	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.4	4.4
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	4.4	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	4.7	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？	4	4	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

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	28.6 %	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。

介護保険サービスを効果的に利用していただき、希望される生活を支援いたします。
ご利用者様、ご家族様の支えになれるように更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。

- 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
	11.6	2
	2.7	13
■	9.8	4
	11.6	2
■	8.9	5
	3.6	11
	0.9	15
	5.4	9
■	6.3	7
	4.5	10
	2.7	13
	6.3	7
	8	6
■	3.6	11
■	14.3	1

平成26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	医療法人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 ←————— (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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.5	4.4
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	4.4	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	4.9	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？	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	4.5	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	4.5	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	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？

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	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	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。

ユーザー評価の結果により、介護保険外のサービスについて情報提供を行っていくことができるように、情報収集を行い、ケアマネ同士で情報の共有を行い、利用者様へ適切なサービスの提供を行っていくようにしていきたいと思っております。また、利用者様、ご家族が安心して在宅での生活を続ける事ができるように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。

- 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
	1.7	12
	6.9	6
■	12.1	2
	12.1	2
	5.2	8
	1.7	12
	6.9	6
	0	15
	3.4	11
	1.7	12
	5.2	8
■	10.3	4
■	5.2	8
■	17.2	1

平成26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 ←————— (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	4.5	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？	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.6	4.4
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	4.4	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	4.3	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	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	4.5	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	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	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。

ご利用者様及びご家族様からの率直なご意見をいただき、ありがとうございます。在宅を生活を支えていくため介護保険のサービス及び、インフォーマルなサービスについても説明できるよう、地域に根ざし支援できる事業所とな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
■	11.2	2
	2.8	13
	3.7	11
	9.3	4
■	8.4	5
	1.9	14
■	1.9	14
	3.7	11
	6.5	7
■	5.6	8
	4.7	9
	7.5	6
	10.3	3
■	4.7	9
	17.8	1

平成26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 ←————— (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	4.3
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	4.3	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	4.2	3.7	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	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	4.3	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	4.3	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	3.8	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？	4	4.3	4.2	4.4
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	4.3	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	4.4	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	4.2	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？	4	4.1	3.9	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？	3	4	3.6	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	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？	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	3.7	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	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	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	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	23.3 %	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では、大きな差はなかった。ただ、8番の契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明する事、では差があったので、気をつけたいと思います。
その他、不満や苦情などをじっくりと聞き、対応すること、でも不満の声があったので、真摯に受け止め今後のサービスに活かして生きたいと思います。

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
■	6.7	7
■	13.3	1
	3.3	10
■	6.7	7
	0	14
	0	14
	3.3	10
	3.3	10
	6.7	7
	10	3
	3.3	10
■	10	3
	10	3
	13.3	1

平成26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
2371301793	第二尾張荘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？	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	4.3	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	4.2	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	4.5	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	4.3	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	4.8	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	3.8	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？	3	4.3	4.7	4.4
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	4.4	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	4.8	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？	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	4.6	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	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	4.6	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	4.7	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	32	上記事業所の全利用者のうち、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	81.3 %	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。

「一生懸命やっております。」「話をいつも良く聞いてくれてありがとうございます。」「今後状態が進んでいくのではないかなどいろいろ不安になりますが、ケアマネージャーさんの言葉で楽になります。」「老老介護の状態でも期限のない昼夜続く介護生活で本人・家族も精神的負担が大きいです。ストレスを軽減して穏やかに生活できる為介護サービスは、とても大切です。」沢山のお言葉を頂きありがとうございます。各関係者連絡・連携をしっかりと行いご利用者様ご家族様のお気持ちをしっかりと傾聴し期限のない昼夜続く在宅での介護生活を不安なくストレスを軽減し穏やかに過ごして頂けるよう解りやすく繰り返し対応・支援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。

- 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
■	9.5	5
	1.6	13
	4	10
■	6.3	7
	7.9	6
	0	15
	2.4	12
	5.6	8
	3.2	11
	1.6	13
■	13.5	2
	12.7	3
■	11.1	4
■	15.1	1

平成26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 ← (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	4.3	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.9	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	4.6	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？	5	4	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	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 %	上記事業所の全利用者のうち、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。

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？」についてが他の設問よりも低い評価結果（4.4）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。

- 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
	11.4	1
	1.8	14
	10.5	3
	7	7
■	7.9	5
	1.8	14
	4.4	10
	4.4	10
■	5.3	9
	4.4	10
■	10.5	3
■	7.9	5
	7	7
■	11.4	1

平成26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) —————→ 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	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	4.3	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	4.2	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	4.5	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.6	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 をしてくれますか？	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	4.2	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？	4	4	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	25.6 %	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	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。

福祉の里名古屋鳴海営業所は、訪問介護、訪問入浴、介護タクシー、福祉用具レンタル・販売の事業を併設しており、他事業との連携により迅速丁寧な対応をこころがけております。ご利用者様の意見としては「ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感がある。」「急なサービス変更にすぐ対応すること。」「不満や苦情をじっくり聞き、よく対応すること。」を最も重要と位置付けられておられることを今一度強く意識し、ケアマネジャー4名の協力により急なサービスのご依頼、トラブルや苦情相談のときにもお客様のご要望や想いをしっかりと取り誠実に対応し安心感・信頼感を得ていただけ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。

- 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	8
■	6.7	5
	5.7	8
	7.6	4
	5.7	8
	1.9	14
	1	15
	4.8	13
	5.7	8
■	6.7	5
	5.7	8
■	6.7	5
■	11.4	2
	8.6	3
	16.2	1

平成26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	4.1	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	3.9	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	4.4	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.4	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 をしてくれますか？	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？	4	4	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	4.3	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	19.5 %	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	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。

「ご本人や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る」「不満や苦情に対しすばやく、ていねいに対応し不満や苦情を解決するために努力をしてくれる」などに良い評価をしていただきました。今後も状況を判断し適切なケアプランを作成できるようできるより更に努力をしていきます。ケアマネジャーのほとんどが基礎資格が看護師であることを活かし医療機関との連携に努めるとともにサービス事業所とも密に連携を図り利用者様ご家族の生活が良い方向へ向かう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。

- 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
	9.8	3
	2.3	13
	5.3	9
■	7.6	6
■	13.6	1
	2.3	13
	5.3	9
	6.1	8
	3	12
	8.3	5
	2.3	13
■	6.8	7
■	9.1	4
	4.5	11
■	13.6	1

平成26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？	2	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？	2	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？	3	4.3	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	4.2	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	4.9	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	4.3	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？	2	3.8	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	4.4
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	4.4	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？	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	4.9	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	4.6	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	4.4	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	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	4.3	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	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。

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。ご利用者様の状態にあわせた支援を心掛け、急なサービス調整に関しましても迅速に対応し、安心して在宅生活が過ごせます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
■	10.9	3
	3.9	11
■	6.2	9
	12.4	2
■	6.2	9
	0.8	15
	2.3	12
■	7	7
	1.6	13
	1.6	13
	10.1	4
	7	7
	7.8	5
	7.8	5
■	14.7	1

平成26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	4.3	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.7	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	4.6	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	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	4.1	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	33 %	上記事業所の全利用者のうち、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。

今回も全体的に高い評価を頂きありがとうございました。介護保険の対象にならないサービスの説明が不足しているとの声を頂きました。介護保険外のサービスに関する情報の収集を行い、様々な分野からの知識を得て、個々のニーズに合った情報を提供し、ご利用者様、ご家族様が望む生活に近づ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
	10.8	2
	4.1	9
■	6.8	7
■	8.1	6
	9.5	4
	2.7	13
	4.1	9
	1.4	15
■	2.7	13
	5.4	8
	4.1	9
	4.1	9
	10.8	2
■	9.5	4
■	16.2	1

平成26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 ←————— (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	4.3	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	4.2	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	4.3	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？	5	3.8	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	4.8	4.4
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	4.4	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？	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 をしてくれますか？	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	4.4	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	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	4.5	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	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	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	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。

ユーザーの皆様にご貴重なお意見をいただき、誠にありがとうございました。
それらを踏まえ下記の点について改善を図っていきたく思います。
①担当者会議等においてご本人・ご家族の意見を積極的に求め、サービスに反映していきます。
②急なサービス変更について、臨機応変に対応しスムーズな支援を展開します。
③誠実に対応し、より強い信頼関係が構築でき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。

- 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
■	11.2	3
	3.4	12
	6	6
■	7.8	5
■	12.1	2
	0.9	15
	2.6	13
■	4.3	11
	2.6	13
	6	6
	5.2	8
	5.2	8
	10.3	4
	5.2	8
■	17.2	1

平成26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	4.1	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？	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	4.3	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	4.2	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	4.5	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	4.3	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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？	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 をしてくれますか？	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？	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	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？

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	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	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	55 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

ご利用者様ご本人や、そのご家族の方から、率直なご意見を聞くことができ、とても有り難く思っております。私たちケアマネージャーが、日頃、訪問等でお話を伺っていることが、ご自宅で介護をされている方にとって、とても心強く思っていることを、改めて感じました。また、評価結果を見ると、介護保険外のサービスの説明不足や、契約書の説明が分かりにくいと感じられている方がおられることも分かりました。契約時は勿論日々の訪問でも適宜、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。これからも、利用者様やそのご家族様に信頼される居宅介護支援事業所であ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
■	12.7	1
	0	14
	5.5	8
■	7.3	7
	5.5	8
	1.8	13
	0	14
	3.6	12
	5.5	8
■	9.1	4
■	5.5	8
	9.1	4
	12.7	1
	9.1	4
■	12.7	1

平成26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 ← (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？	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？	4	4.3	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	4.2	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	4.3	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	4.4	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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 をしてくれますか？	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	4.3	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	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	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	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。

契約書や重要事項説明書の内容について、ご利用者様やご家族様の立場に立ったわかりやすい説明をさせていただくように致します。また、介護保険の対象にならないサービスの説明については、地域資源を活用できるような情報を多く集めご利用者様やご家族様にご提案をさせていただきます。これからも皆様に信頼されるケアマネジャーになれる様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。

- 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
	15.7	1
	1.1	14
	9	4
	9	4
■	11.2	3
	3.4	10
	1.1	14
■	2.2	11
	2.2	11
	2.2	11
	7.9	6
■	7.9	6
■	7.9	6
	4.5	9
■	14.6	2

平成26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	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	3.2	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	4.3	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	4.2	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？	4	4.3	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	3.8	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	3.9	4.4
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	4.4	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？	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？	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 をしてくれますか？	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	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	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？	3	4	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	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？

3	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	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数を表します。
利用者の参加率	88.9 %	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	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	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。

良いコメントをいただき嬉しく思っている所ですが、今後もご本人やご家族の気持ちを汲んだ対応を心がけ、在宅生活を支援していきます。
介護保険等の制度や書類関係については、わかりやすい説明、繰り返しの説明を行っ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。

	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。	■	6.3	7
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。		9.4	2
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。	■	6.3	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。		3.1	12
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。		9.4	2
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。		9.4	2
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	15
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。		9.4	2
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。		3.1	12
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。		3.1	12
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。		6.3	7
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。	■	9.4	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。		6.3	7
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。	■	6.3	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。	■	12.5	1

平成26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
2371401049	みちのべ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	4.1	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	4.5	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	3.8	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	4.9	4.4
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	4.4	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	4.8	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	4.8	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	4.6	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	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	4.3	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	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	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	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

介護保険外サービスについてのご説明が不十分だった点について、今後地域の共助やサービスについての情報を入手し、個々の利用者様にご利用可能なサービスを紹介し在宅生活が継続できる様ご案内します。

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
■	2.3	13
■	4.7	10
■	7	5
	9.3	3
■	7	5
	4.7	10
	7	5
■	4.7	10
	2.3	13
	7	5
	9.3	3
	11.6	2
	2.3	13
	14	1

平成26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 ← (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	4.1	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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？	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	4.5	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	4.1	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？	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	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	3.9	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	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	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	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針等に関するコメントは、次のとおりです。

利用者評価では自社評価が全体評価より低い項目に注意する。「ケママネが関わることで本人の希望する生活に近づけたか?」「利用者やご家族からの意見でサービスの改善に努めていると感じるか」「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か?」「居宅からのサービス全般に満足しているか」に対して本人やご家族の希望している生活像をより把握し、同時に研修による質の向上を図る。記入者別の利用者評価からは苦情相談窓口・サービスの選択の自由・介護保険の対象とならないサービスについての説明不足が課題となり、利用者やご家族に理解して頂くために、今後より具体的な内容を加えて説明を再度行う事とする。

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
	10.7	2
	1.8	15
■	7.1	6
	6.3	7
	8.9	4
	2.7	13
	2.7	13
	6.3	7
	3.6	12
■	6.3	7
	8.9	4
■	4.5	11
	10.7	2
■	6.3	7
■	13.4	1

平成26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 ← (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	4.7	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	4.3	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	4.2	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	4.9	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	4.3	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	3.8	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	4.9	4.4
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	4.4	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 をしてくれますか？	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？	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	4.9	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？	3	4	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	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	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	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	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。

介護保険サービスだけではなく、他の福祉サービスなど含め利用者様に提案できるような情報収集を図っていきたいと思います。
安心して在宅生活が送れるよう、今後も利用者様・ご家族様との信頼関係を崩さないよう努力し、各サービス事業所や医療との連携を図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
	3.3	11
	10	3
■	13.3	2
■	10	3
	0	13
	0	13
	0	13
	5	8
■	10	3
	5	8
	8.3	6
■	3.3	11
	5	8
■	18.3	1

平成26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	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	3.5	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	4.3	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	4.2	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？	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	4.3	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？	3	3.8	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	4.1	4.4
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	4.1	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	4.4	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？	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してくれま すか？	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 をしてくれますか？	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？	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	3.7	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	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	3.9	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	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	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	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。

契約書や重要事項説明書の説明がご家族対象になりがちな為、今後はご本人にも理解して頂けるようにわかりやすい説明を心がけます。

サービス担当者会議の場ではご本人の意向を引き出し、自立支援に向けた適切な支援が継続できる様、調整に努めます。

ご本人・ご家族がサービスを利用する上で重要視している事柄を再確認し、より信頼関係を大切に個々に必要な支援を提供していきます。

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。

- 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
	12.9	2
■	0	13
	9.7	5
	12.9	2
■	8.1	7
	0	13
	0	13
	3.2	9
	3.2	9
■	3.2	9
	9.7	5
	11.3	4
	8.1	7
■	3.2	9
■	14.5	1

平成26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
2371402815	なるみ会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	4.3	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	4.3	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.7	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？	3	4	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	4.6	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	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、ご家族様の在宅生活の継続のためお役に立てているとコメントを頂き、大変うれしく思います。限られた時間の中で出来る限り素早い対応を心がけ、ご利用者様、ご家族様それぞれのお気持ちをお聞きしながら支援していきたいと思っております。介護保険外のサービスに対する説明が不足しているように感じました。多様なサービスの情報提供ができるよう、日々情報収集に努め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
	10.9	2
	4.2	12
	10.9	2
■	8.4	4
	6.7	6
	5	7
	5	7
	5	7
■	4.2	12
■	4.2	12
	8.4	4
	5	7
	4.2	12
■	5	7
■	12.6	1

平成26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？	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	3.9	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	4.2	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	3.8	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？	5	4.3	4.1	4.4
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	4.4	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	4.6	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 をしてくれますか？	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？	5	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	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	4.4	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	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	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。

ご利用者様には全体平均に近い評価を頂き、大変感謝申し上げます。また非常に多くの方々から心温まるお言葉を頂き、スタッフ一同今後の励みとなり大変嬉しく思う中、思い当たる節の無いご意見が1件あり、非常に残念に思うと共に今後の戒めとし業務に取り組んでいきたいと思っております。また介護保険の対象にならないサービスの説明について利用者本人の評価が低い点においては今年目標とし繰り返しの説明を今後も行ってきたいと思っております。「質を高めればまたそれ以上を求められる」と実感し、今回の結果を私共への評価と真摯に受け止め、今まで以上にご利用者様、ご家族様に満足をして頂ける様、精進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
■	14	1
	2.6	13
	7	7
	7.9	6
■	8.8	5
	0.9	15
	3.5	10
	1.8	14
■	3.5	10
	3.5	10
	7	7
	6.1	9
■	9.6	3
	9.6	3
■	14	1

平成26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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	4.2	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	3.8	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	4.1	4.4
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	4.4	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	4.5	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 をしてくれますか？	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	4.5	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
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	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？

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 %	上記事業所の全利用者のうち、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。

ユーザー評価結果から、介護保険対象外のサービスの説明について満足いただけていなかったことがわかりました。お客様に必要な情報を適宜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。一方で職員の態度、言葉遣いには好感を持ち、サービスの調整力には信頼をいただいていることがわかりました。今後も高齢、障がい問わず知識を深め、お客様が安心して在宅で生活していただけるよう支援して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。

- 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
■	9.5	3
	4.2	11
	6.3	7
	8.4	4
■	8.4	4
	2.1	13
	1.1	15
	7.4	6
■	2.1	13
	5.3	10
	4.2	11
	10.5	2
■	6.3	7
	6.3	7
■	17.9	1

平成26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？	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？	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	4.3	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	4.2	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	4.1	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	4.3	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？	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	3.8	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？	3	4.3	4.3	4.4
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	4.4	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？	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	4.5	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	4.4	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くれますか？	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？	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？	3	4	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？

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	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。

回収率は昨年に比べ上がっている。全体的に全体平均より全て低く、特に低かった「保険外のサービスについて説明がありましたか」の項目は毎年課題となっており、対策として居宅サービス計画書の保険外サービスの表示方法と十分な説明をすること、また一覧表を作成し説明を行うことを決定したが、最近では十分に説明ができていなかったように思われる。今後は初回面談時や認定更新時に計画書と保険外サービス一覧表の説明を充分に行っていきたい。利用者様やご家族の気持ちに寄り添いながらも制度上「できること」「できないこと」をしっかりと説明し、理解して頂くことを目指したい。

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
■	11.8	2
	1.6	13
	10.2	3
	7.1	7
■	7.9	5
	1.6	13
	0	15
	4.7	11
■	6.3	9
	7.9	5
	8.7	4
■	7.1	7
	5.5	10
■	3.9	12
	15.7	1

平成26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？	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？	5	4.3	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？	4	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.5	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	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？

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	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	17.5 %	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	31	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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	88.6 %	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、貴重なご意見をたくさんいただき誠にありがとうございました。
 88%の回収率で、利用者評価と事業所評価がほぼ同じ評価結果となりました。
 自由記載欄では、サービス担当者会議の開催のことでご意見がありましたので、皆でこの情報を共有し、今後の改善に努めていきます。

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
	1.4	15
	7.9	5
■	7.1	6
	9.3	4
	2.9	12
	5.7	9
	7.1	6
	2.9	12
	5	10
	2.1	14
■	10	3
■	6.4	8
	5	10
■	14.3	1

平成26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？	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	4.3	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.4	4.4
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	4.4	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	4.8	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	4.7	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？	4	4	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	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	87	上記事業所の全利用者のうち、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	89.7 %	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	62	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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	71.3 %	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。

毎年、契約書や苦情受付窓口、個人情報保護法等の説明について評価が低いことを受け、今年度はすでに契約いただいている皆様に対し、再度説明をさせていただく機会を作らせていただきました。その中で、新たな気づきも多く、今後も気を抜くことなく安心信頼していただけるよう努めてまいります。また、今後の課題として、介護保険の対象とならないサービスについても、しっかり説明ができるよう地域の情報収集に努め、研修への参加を通じて職員全員のスキルアップを目指してまいります。

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
■	11.8	2
	1.4	14
	8.6	4
■	8.9	3
■	7.9	7
	1.8	13
	1.1	15
	3.6	12
	5.4	9
	5	10
	4.6	11
	8.6	4
■	8.2	6
	6.8	8
■	16.4	1

平成26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	4.6	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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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？	3	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.6	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	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	4.6	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	43.5 %	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	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	85 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

- ・介護保険の対象とならないサービスについて、利用者や家族にわかりやすく説明していきます
- ・利用者やご家族が希望する生活に近づけるよう、自立支援を念頭に置いたサービスの提案や調整などを行っていきます。

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。

- 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	6
■	4.8	9
	3.6	10
■	13.3	2
	9.6	3
	1.2	13
	0	15
■	3.6	10
	8.4	6
	1.2	13
	6	8
	9.6	3
■	9.6	3
■	16.9	1

平成26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	4.3	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	4.2	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？	5	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.8	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？	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	4.7	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	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	4.6	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	42.9 %	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。

ユーザーの皆様から率直なご意見を頂きありがとうございました。サービス内容の不満や苦情、急な変更など素早い対応を行うと共に保険外サービスなども提案しながらご本人様・ご家族様が望まれる生活に近づけるよう今後も取り組んで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。

- 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
■	9.2	2
	5.4	9
	9.2	2
■	9.2	2
	3.8	13
	2.3	15
	4.6	11
	3.1	14
	4.6	11
	6.9	7
	5.4	9
	8.5	5
■	7.7	6
■	6.2	8
■	13.8	1

平成26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
2371500212	いのこし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？	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	4.3	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	4.2	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？	5	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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 をしてくれますか？	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？	5	4	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	4.1	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	4.6	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	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	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	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。

貴重なご意見を頂きましてありがとうございます。共通問題及びサービス別問題で、利用者評価が事業所評価より低い項目は、担当者が極め細かく対応することによって利用者様から評価が得られるように努力改善致します。また自由記載にて頂いた施設への要望は顕著に受け止め全職員へ周知すると共に会議に諮り、サービスに反映できるように致します。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
■	12.5	2
	4.2	10
■	5.8	9
	10.8	3
	8.3	5
	2.5	14
	1.7	15
■	7.5	6
	3.3	11
	7.5	6
	3.3	11
■	6.7	8
	9.2	4
	3.3	11
■	13.3	1

平成26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	4.4	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？	5	4.3	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.6	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	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	4.4	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	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	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。

介護保険制度やケアプラン（計画書）等についての説明が不十分と思われるため、今後は懇切丁寧な説明を心がけ、利用者様やご家族様との信頼関係の構築を図ってまいります。またわれわれが思っている以上に利用者様は精神的な支えを求められておられるため、今まで以上に利用者様やご家族様の悩みや相談に対して真摯に傾聴を行なって参ります。今後の我々の課題でもありますが、急なサービスへの対応が確実にできるように日頃より、アンテナを張り巡らせて適格な情報収集を行い、可能な限り利用者等の要望を叶えられるよう最大の限努力を行なって参ります。

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。

	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	6
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。		1.8	13
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。		8.9	3
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。		8	6
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。		8.9	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。		0.9	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。		0.9	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。		5.4	9
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。	■	4.5	12
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。		5.4	9
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。	■	7.1	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。	■	8.9	3
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。		11.6	2
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。	■	5.4	9
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26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	4.6	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？	3	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？	3	4.3	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	4.2	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	4.1	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	4.3	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	4.7	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	3.8	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	4.4	4.4
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	4.4	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	4.8	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	4.5	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 をしてくれますか？	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	4.5	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
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	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	4.5	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	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

概ねよい評価をいただきました。介護保険外のサービスについての説明が少ないとのことのご意見があり、いかにわかりやすく情報を提供するか…ということ、事業所全体で考え改善していきたいと思えます。また、プランや利用票などの説明について不足している部分があったことを認識し、研修の中で互いに説明の仕方を確認し合うなどしていきます。評価を真摯に受け止め、改善につなげていく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。

	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。	■	7.7	6
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。		1.9	13
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	6
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	6
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。		9.6	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。		1.9	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。		3.8	9
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。		3.8	9
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。		1.9	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。	■	11.5	2
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。		3.8	9
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。	■	9.6	4
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。		11.5	2
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。		3.8	9
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。	■	13.5	1

平成26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 ←————— (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	4.3	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	4.2	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	4.3	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？	4	3.8	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	5	4.4
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	4.4	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	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	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	4.6	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？	5	4	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	4.7	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

実施の有無	特定事業所加算	
	I	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	46.2 %	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。

介護保険の対象にならないサービスについての説明がまだまだ不十分であることを受け止め、ご利用者様・ご家族様に役立つ情報を分かりやすく提供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
	10.8	3
	3.1	12
■	6.2	6
	12.3	2
■	4.6	11
	0	15
	3.1	12
	3.1	12
■	6.2	6
	6.2	6
	6.2	6
	9.2	4
■	6.2	6
	9.2	4
■	13.8	1

平成26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	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	3.3	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	4.3	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	4.2	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？	3	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？	3	4.3	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？	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	3.8	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？	3	4.3	4	4.4
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	4.4	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？	3	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	4.4	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 をしてくれますか？	3	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？	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？	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	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	4.3	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	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	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。

介護保険についてユーザーへはできるだけわかりやすく説明、対応しているつもりですが結果としてまだ不十分と受け止めました。今後、介護保険対象外のサービスを含めて説明等についての見直しをおこなっていきます。今回の評価を受け、よりいっそう専門的な知識を身につけ、お客様の力になれ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
	15	1
■	5	9
■	10	3
	7.5	5
	2.5	12
	2.5	12
	0	14
■	5	9
	5	9
■	10	3
	7.5	5
	7.5	5
	0	14
	7.5	5
■	15	1

平成26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？	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？	5	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？	5	4.3	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	4.2	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	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？	5	4.3	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	3.9	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？	3	3.8	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
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	4.4	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	4.2	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？	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 をしてくれますか？	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	3.9	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	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	3.8	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	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	96.8 %	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	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。

今回は ご家族様より多くの回答を頂き、ありがとうございました。
 ご自宅での介護は、ご本人はもとより ご家族様の不安も大きく、心身共に限界の状態でご過ごされている方も多いと思います。無理なくご自宅での生活が続けられますように、他の介護事業所様との連携を取りながら少しでも不安が解消でき、安心して生活できる環境作りをさせていただきます。
 今後とも、よろしくお願い致します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、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
	2.9	12
■	7.4	5
■	7.4	5
	8.8	3
	4.4	10
	1.5	14
	5.9	9
	4.4	10
	7.4	5
	2.9	12
	7.4	5
■	8.8	3
	1.5	14
■	14.7	1

平成26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 ←————— (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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	4.2	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	3.8	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？	5	4.3	3.8	4.4
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	4.4	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	4.1	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	4.7
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	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	3.7	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	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	3.6	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	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。

居宅介護支援を行うにあたり介護保険サービスについての十分な説明のほか、介護保険外の支援についても十分な情報提供が適切にできるよう情報収集、勉強会を充実していきたいと思えます。
ケアマネジャーが関わることでご本人・ご家族が望む生活が送ることができ、家族の介護負担も軽減でき満足できる在宅生活になるよう努め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
	10.3	2
■	2.1	13
	5.2	10
	6.2	9
	9.3	5
	0	15
■	1	14
	7.2	8
	8.2	7
	3.1	12
	5.2	10
■	12.4	1
■	10.3	2
	9.3	5
■	10.3	2

平成26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？	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	4.1	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	4.3	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	4.2	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	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.6	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	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	45	上記事業所の全利用者のうち、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	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	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に関する説明について、事業所側と利用者側との差異があった点を、あらためて認識することができました。事業者側としては、特に個人情報の説明をしっかりとするよう意識しており、個人情報に関する別用紙を作成して、一文一文説明することを徹底していたつもりですが、評価結果では、事業者が考えているほど十分に伝わっていませんでした。この結果を謙虚に受け止めて反省するとともに、今後は、別用紙の記載内容を見直し、より聞く側の立場に立った説明を意識して、説明している途中に都度質問や疑問点を確認させていただく等の改善を実施していく所存です。

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。

	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。	■	9.5	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。		1.2	14
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。	■	8.3	5
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。	■	8.3	5
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。		7.1	7
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。		2.4	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。		4.8	11
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。	■	9.5	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。		3.6	12
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。		1.2	14
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。		7.1	7
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。		6	10
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。		7.1	7
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。		10.7	2
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。	■	13.1	1

平成26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	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	3.5	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	4.3	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	4.2	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？	5	4.3	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？	4	3.8	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	4.4
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	4.4	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 をしてくれますか？	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	4.4	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	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	14.7 %	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	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。

今年度は、回収率が43.3%と非常に低い状況でした。お客様への配布から投函していただく締切までの期間を考慮し、記入のお願いや投函をお手伝いする声掛けを行うなどの配慮が足りなかったと反省しております。データ不足の結果ではありますが、苦情受付窓口や個人情報同意書についての説明がわかりやすかったかの設問が低い評価でした。契約時以降、改めてお話しすることがほとんどなかったのが原因と思われる。今後は、年度はじめの訪問時に再度説明をさせていただき、年に数回はお伝えするようにいたします。

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
■	11.5	3
	7.7	6
	9.6	5
	3.8	7
	15.4	2
	1.9	13
	3.8	7
	3.8	7
■	0	15
	3.8	7
	3.8	7
■	3.8	7
■	11.5	3
	1.9	13
■	17.3	1

平成26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 ← (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	3.9	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	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？	3	4.3	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	4.2	4.1	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	4.3	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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？	3	4.4	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	4.5	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	4.5	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 をしてくれますか？	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	4.1	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	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	3.9	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	4.1	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	22.2 %	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。

今回は事業者自己評価よりユーザー様からの評価を高くいただきました。今後も外部研修に積極的に参加し、事業所内の研修が充実できるよう自己研鑽に努めます。利用者様の自由記載欄に、介護保険サービスを始める時は「わからないことだらけで道案内に立ってほしい」と記入されていました。利用者様の不安な気持ちを理解し、わかりやすい説明を心がけます。介護保険サービスはこの事業所を利用してもよいことや介護保険外のサービスの情報が少ないとの結果を踏まえて、利用者様が何でも相談できるような関係づくり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
■	10.4	2
	2.8	13
■	8.5	4
■	7.5	6
	6.6	7
	2.8	13
	0	15
	5.7	8
	5.7	8
	5.7	8
	4.7	12
	8.5	4
■	10.4	2
	5.7	8
■	15.1	1

平成26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？	5	4.3	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	4.2	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？	4	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	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	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？	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	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	4.8	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	4.6	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	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。

当事業所はケアマネ常勤・非常勤1名ずつの事業所ですが、各々ケアマネ歴は長く、ご利用者様の生活を支えまたご家族様の介護負担を軽減できますように日々頑張っております。おかげさまで事業所全体の平均より高い評価をいただき日々の努力が報われる思いで感謝しております。が、やはり介護保険外のサービスについての説明が行き届かずアンケートの中には1. 2の評価を記載していらっしゃる方もあり、今後保険外サービスについての説明を徹底すべく毎月の訪問時などにお話していきたいと思っております。今後も法人理念「愛と奉仕」に基づき、ご利用者様ご家族様に寄り添い誠意をもって仕事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。

- 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
	6.9	7
	1.5	13
■	9.2	2
	8.5	5
■	6.9	7
	1.5	13
	0	15
	3.1	12
	5.4	10
■	5.4	10
	8.5	5
	6.9	7
■	9.2	2
	9.2	2
■	17.7	1

平成26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 ←————— (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？	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？	3	4.3	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	4.2	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	4.3	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？	3	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.4	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	4.8	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	4.1	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	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	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	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	4.3	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	13.6 %	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。

介護保険制度や介護内容を本人、家族にわかりやすい説明をすることで安心してサービス利用ができるようにしていきます。また、老老介護の方が多くなっているためその辺のフォローも必要と思います。
介護保険外の対象となるサービスについては、いきいき支援センターなどから情報収集を行いケアマネ間で共有化し利用者のニーズに合わせて提供していきます。

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。

- 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
	1.8	14
	2.7	10
■	11.8	3
	10.9	4
	2.7	10
	3.6	9
	2.7	10
	2.7	10
■	0.9	15
	7.3	6
	7.3	6
	6.4	8
■	9.1	5
■	17.3	1

平成26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	4.3	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	4.3	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	4.2	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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.7	4.4
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	4.4	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	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	4.8	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	4.8	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	4.4	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	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	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	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。

今回の評価では、苦情受付窓口の分かりやすい説明、介護保険の対象にならないサービスの説明について不満を感じておられるお声を頂きました。今後も介護保険の対象にならないサービス、苦情窓口等、契約時にご説明した情報についても適宜再確認して参ります。介護保険外のサービスについては全てのケアマネージャーが地域で情報収集及び制度の学習と理解に努め、情報交換することで利用者様の支えになるよう研鑽には励みます。利用者様がケアマネージャーに対して求めている「安心感」「希望する生活を支援すること」「精神的な支え」を利用者様に感じていただけるよう、質の向上を目指します。

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。

- 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
	7.8	6
	3.9	12
	4.9	11
■	8.8	4
	8.8	4
	0	15
	2	14
■	6.9	7
	2.9	13
	5.9	8
■	5.9	8
	9.8	3
	11.8	2
■	5.9	8
■	14.7	1

平成26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
2371600566	のなみ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	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.5	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	4.4	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 をしてくれますか？	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	4.2	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	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	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。

- 1) 参加事業者全体の評価と比較して、別居の家族さんに対する説明、対応が不十分だったと思われる。特に独居、高齢夫婦に対する支援の際に、別居のご家族に対する説明、同意を意識して行っていく必要がある。
- 2) 参加事業者全体の評価と比較して、利用者本人が、「自立の考え方に基づいたサービスの提供を受けていない」と感じている様子なので、最も重要な支援ポイントとして自分たちのアセスメントの見直し、ご本人、ご家族へのわかりやすい計画書の作成と説明をしていく。
- 3) 重要だと思うことの意識差はなかったため、今後も「希望している生活を支援する」ことを第一目標にする

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
■	13.7	1
	4.6	10
	4.6	10
	7.6	5
■	8.4	4
	3.8	12
	1.5	15
	6.1	6
	6.1	6
■	6.1	6
	3.1	14
■	12.2	2
	6.1	6
	3.8	12
■	12.2	2

平成26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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.8	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	4.3	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	3.8	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	4.6	4.4
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	4.4	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	4.9	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	4.7	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	4.5	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	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	4.3	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	46.2 %	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	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。

毎年、名古屋市介護サービスのユーザー評価に参加させて頂いております。参加させて頂いたことで、ご本人様・ご家族様の思いを確認することができました。問11の「サービス担当者会議では意見を聞いて頂けましたか？」の問いに、利用者3.8、ご家族4.6と開きがありました。今後は、ご本人様のご意見を十分に尊重し支援していきたいと思っております。また、事業者と利用者の意識の差において、ユーザーと自己評価にずれが生じています。ユーザーの意識が高い「ケアマネジャーの対応に安心・信頼感があること」「希望している生活を支援すること」が特に大切だと認識して支援していきます。

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
	11.9	2
■	5.5	7
	7.3	4
■	5.5	7
	6.4	6
	1.8	15
■	2.8	13
	7.3	4
■	2.8	13
	5.5	7
	4.6	11
	10.1	3
	4.6	11
■	5.5	7
	18.3	1

平成26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？	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？	4	4.3	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	4.2	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	4.2	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	4.3	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	4.2	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	3.8	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
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	4.1	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	4.4	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	4.2	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 をしてくれますか？	4	4	3.7	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
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	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	4.3	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	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	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。

設問、問2「苦情受付窓口についての説明は分かりやすかったですか？」の問いに対しての回答は自己評価との乖離が大きく、事業所が思っていた以上に理解されていない事が判明した。契約時に重要事項説明書において、説明を行っているが、今後はより詳細に説明をおこなっていく事とする。

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2 1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
	1.8	14
■	1.8	14
	7.3	5
	7.3	5
	3.6	11
	3.6	11
■	3.6	11
■	5.5	9
	7.3	5
	5.5	9
	9.1	3
	7.3	5
■	9.1	3
■	12.7	2

平成26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？	5	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	3.5	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	4.3	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	4.2	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	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	4.3	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	4.3	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	3.8	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？	5	4.3	3.9	4.4
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	4.4	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？	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	4.3	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 をしてくれますか？	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	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？

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	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	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。

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のことご意見を、利用者様に加え、ご家族様からもいただきました。また、サービス担当者会議で意見が言えたか、ケアマネジャーが関わることでご家族の負担が軽減されたか等については、利用者様・ご家族様との間で差が生じていました。

今後、介護保険内外のサービスについて、丁寧にわかりやすく説明することを心がけます。また、利用者様・ご家族の言葉にならないこころの声にも耳を傾け、利用者様が希望する生活に近づけるよう、そして、ご家族の介護の負担が軽減でき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
■	9.4	4
	3.5	11
■	5.9	6
■	11.8	3
■	4.7	8
	2.4	14
	3.5	11
	4.7	8
	7.1	5
	3.5	11
	1.2	15
	14.1	2
	5.9	6
	4.7	8
■	17.6	1

平成26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
2371602562	ケアマネハウス ライフケア相生

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	4.4	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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.6	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	4.3	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	3.8	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	4.4
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	4.4	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	4.6	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？	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	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？

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	21	上記事業所の全利用者のうち、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	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	76.2 %	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。

利用者との印象の差を意識し、改善に努めます。利用者ならびに家族の真意を察し、受け止める事が必要であり、意見交換することを惜しむことをしません。支持いただける意見やご指摘を真摯に受止め、今後もよりよいサービス提供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
	12.3	2
	4.1	11
	9.6	4
■	11	3
	8.2	6
	1.4	13
	0	15
■	5.5	9
	2.7	12
	5.5	9
	6.8	8
■	9.6	4
	1.4	13
■	8.2	6
■	13.7	1