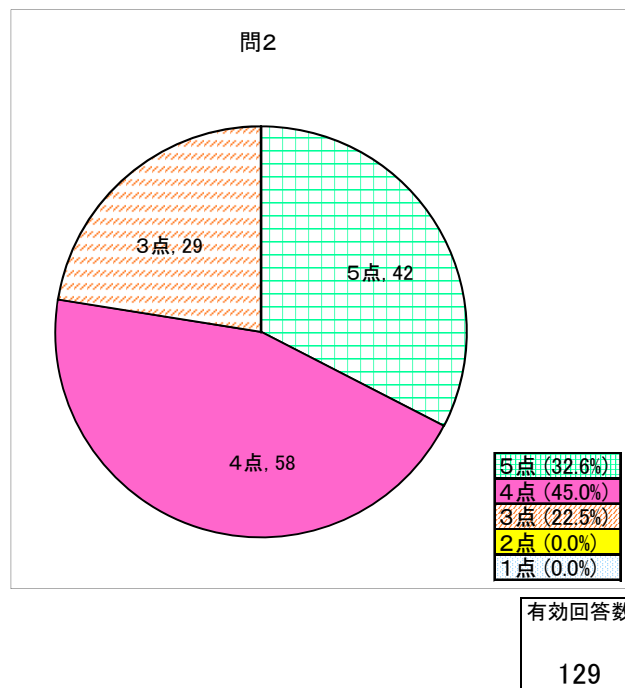
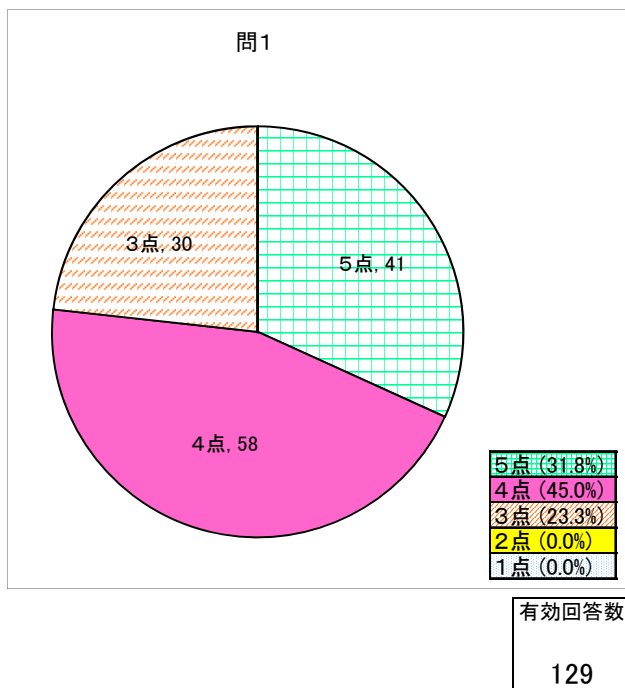


<訪問介護>

[事業者自己評価]

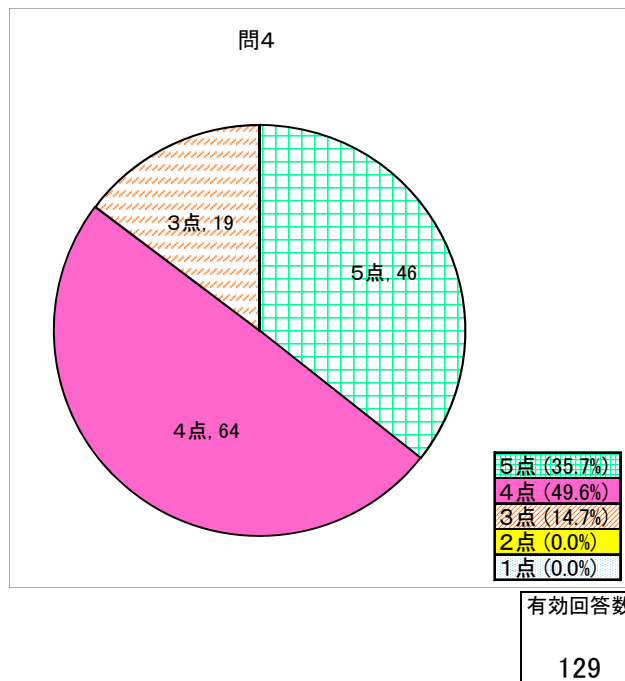
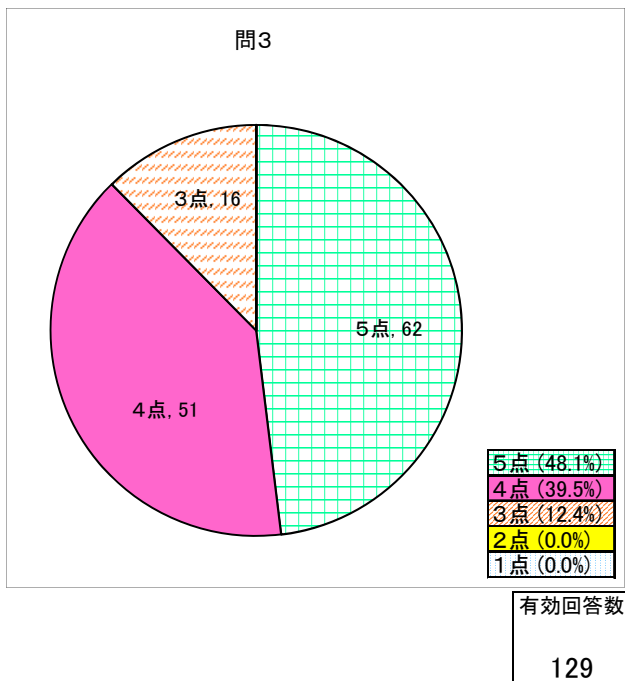
問1 契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ (4.1点)

問2 苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、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？ (4.1点)



問3 利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて、説明はできていますか？ (4.4点)

問4 サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ (4.2点)

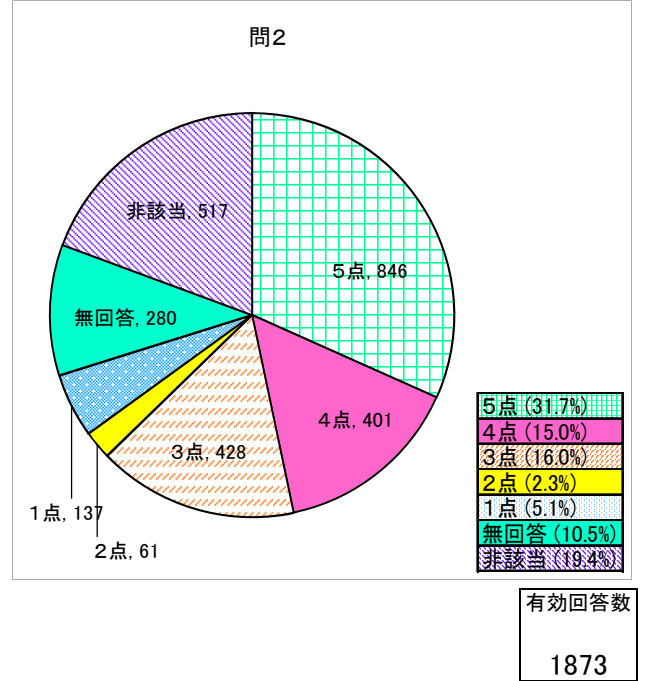
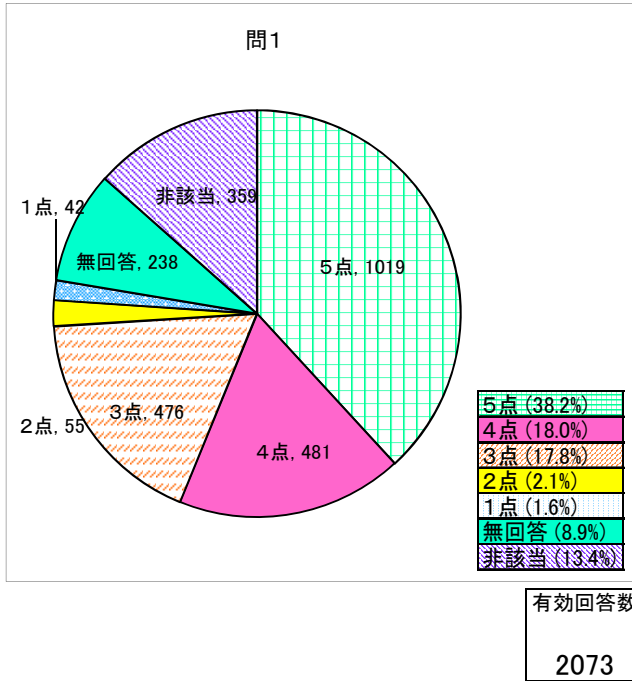


<訪問介護>

[ユーザー(利用者)評価]

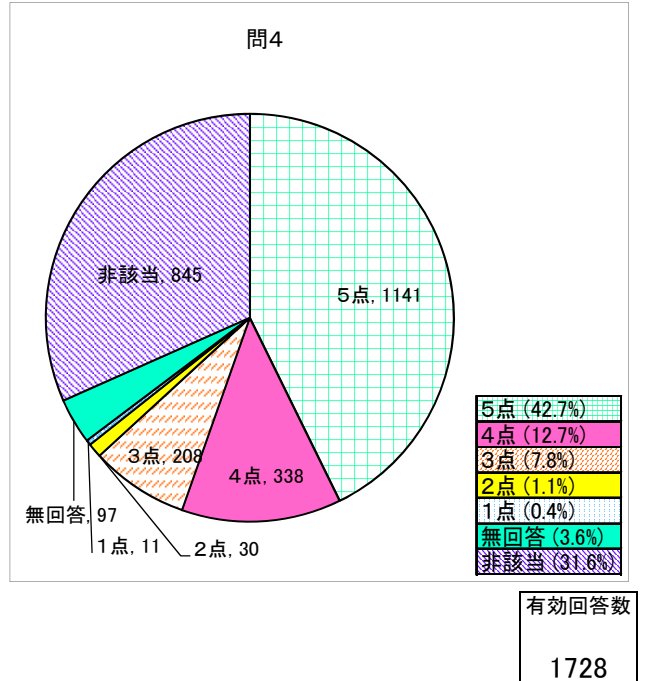
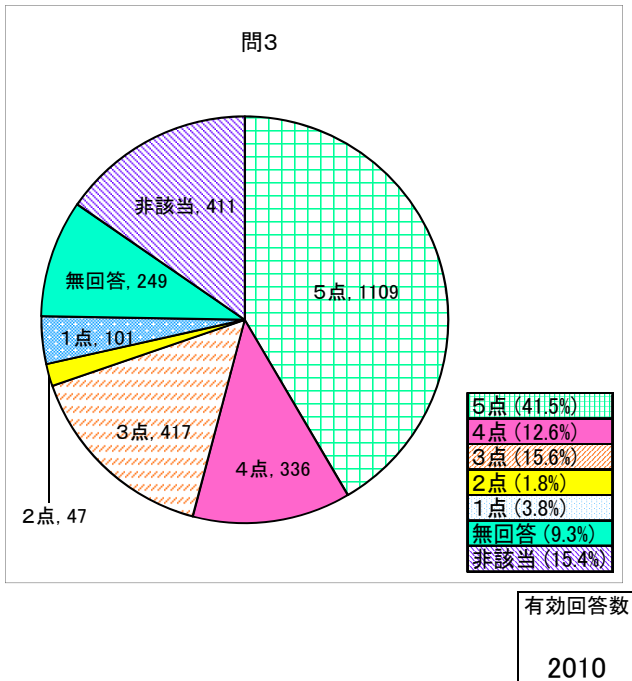
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？ (4.1点)

問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？ (3.9点)



問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ (4.1点)

問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？ (4.5点)

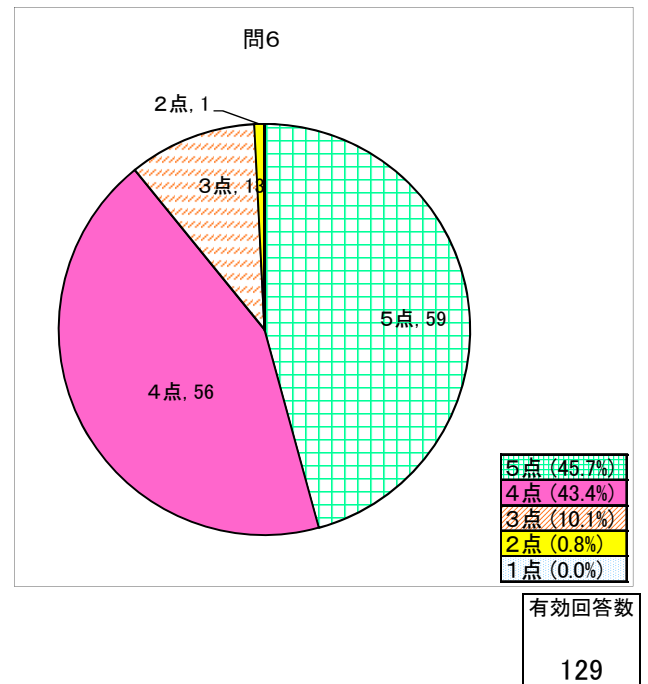
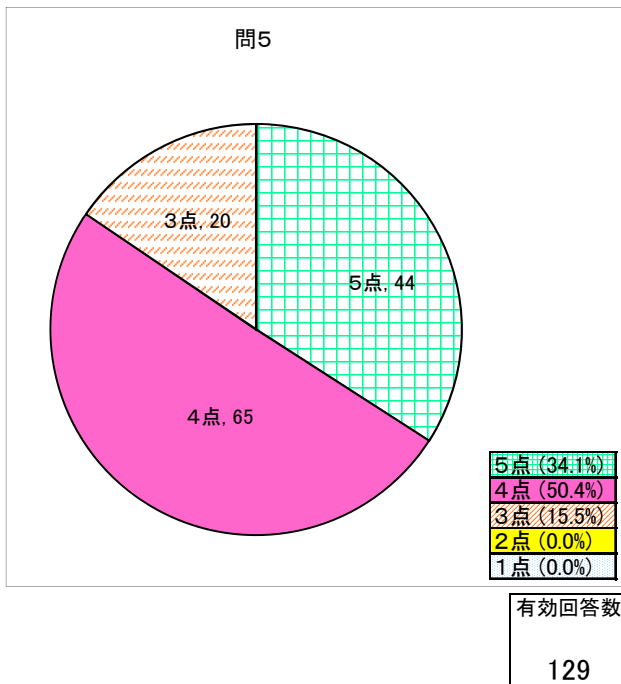


<訪問介護>

[事業者自己評価]

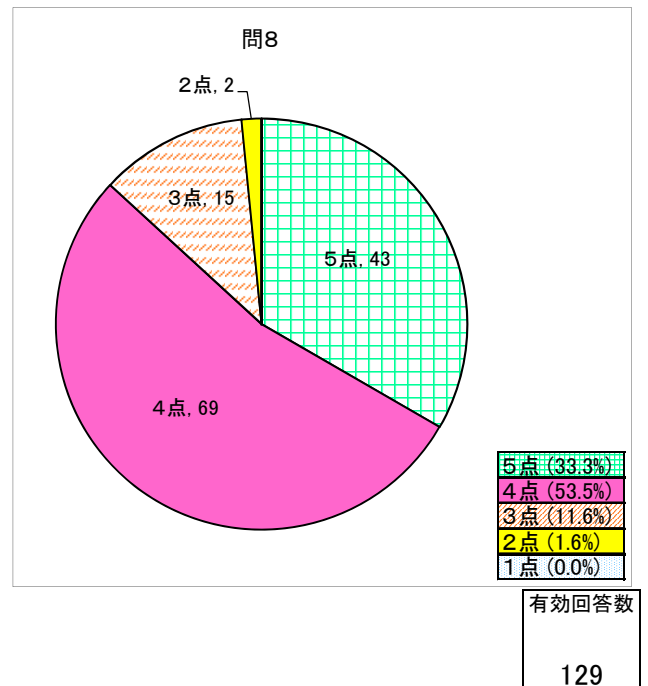
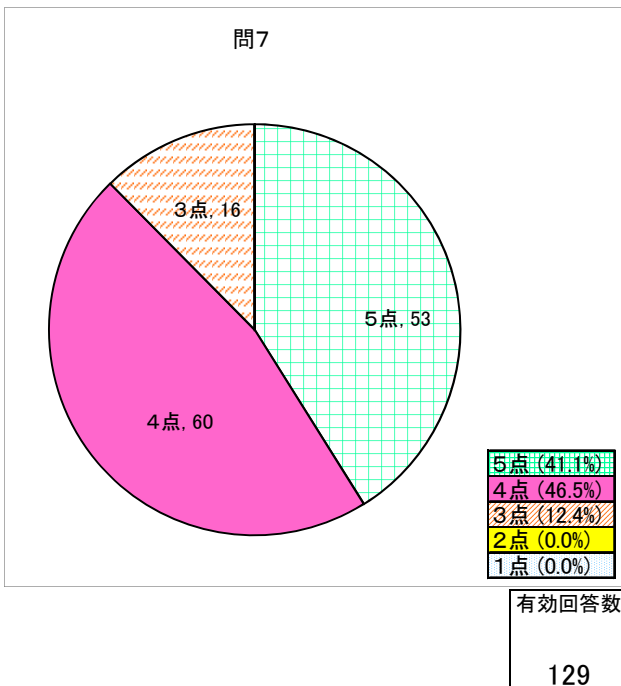
問5 訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ (4.2点)

問6 サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ (4.3点)



問7 ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ (4.3点)

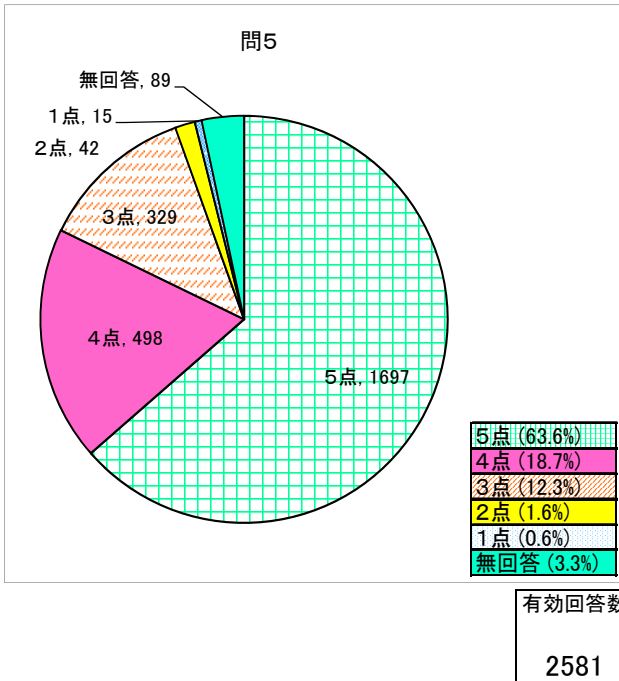
問8 訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ (4.2点)



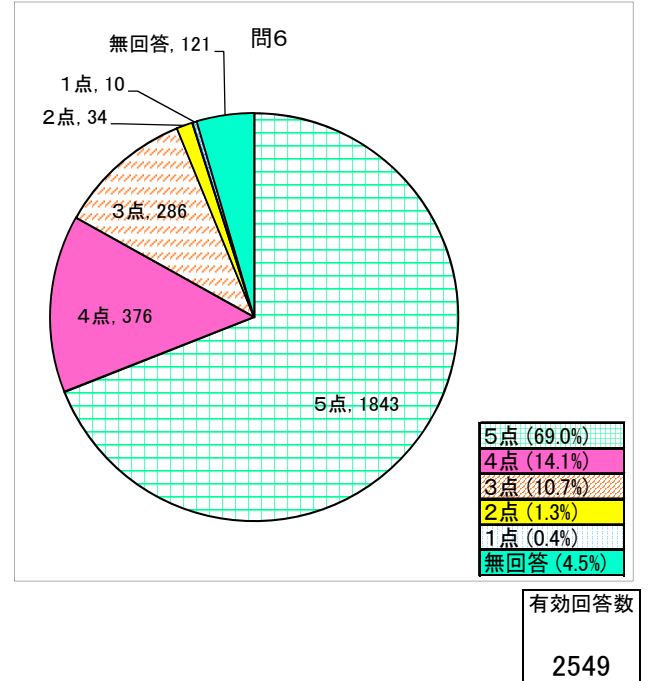
<訪問介護>

[ユーザー(利用者)評価]

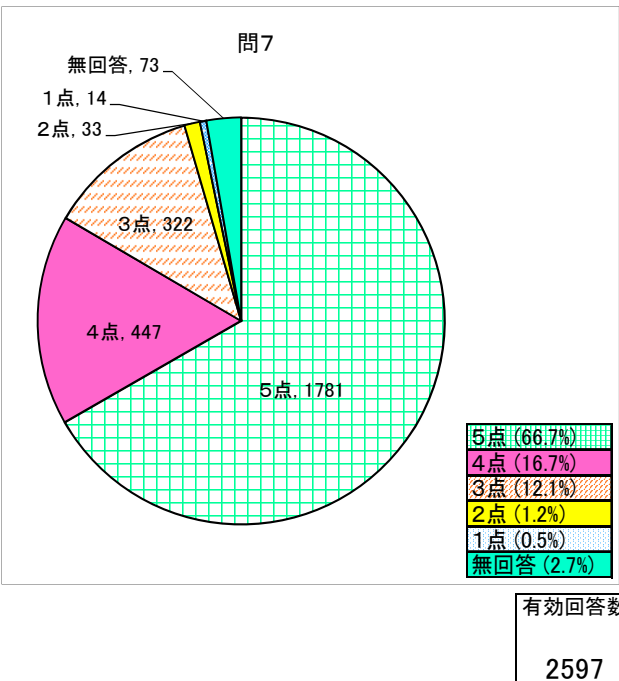
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？ (4.5点)



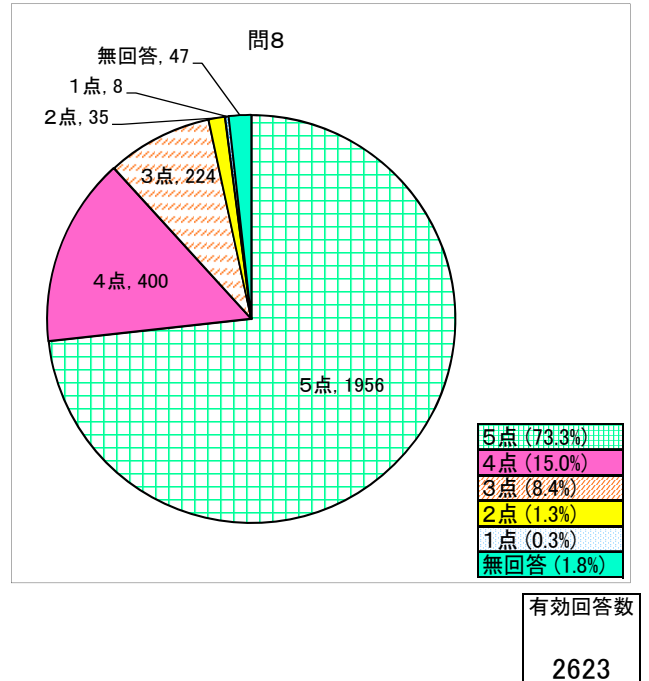
問6 サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？ (4.6点)



問7 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？ (4.5点)



問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？ (4.6点)

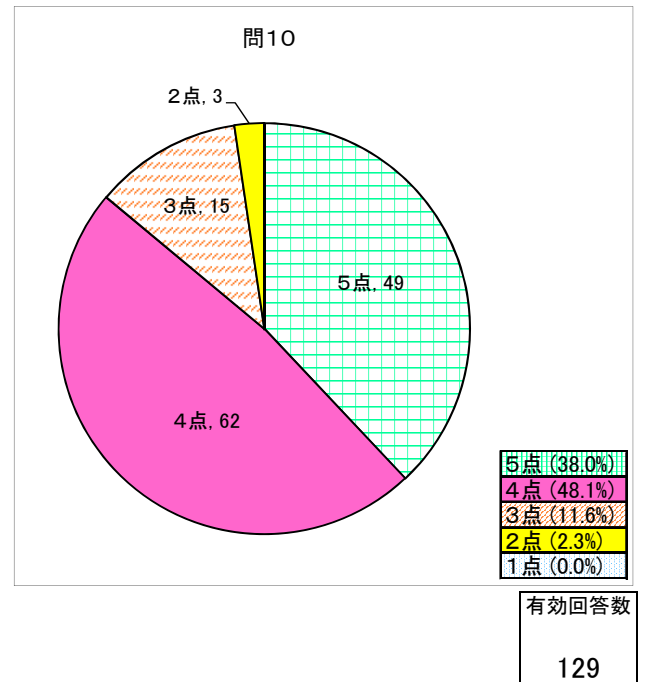
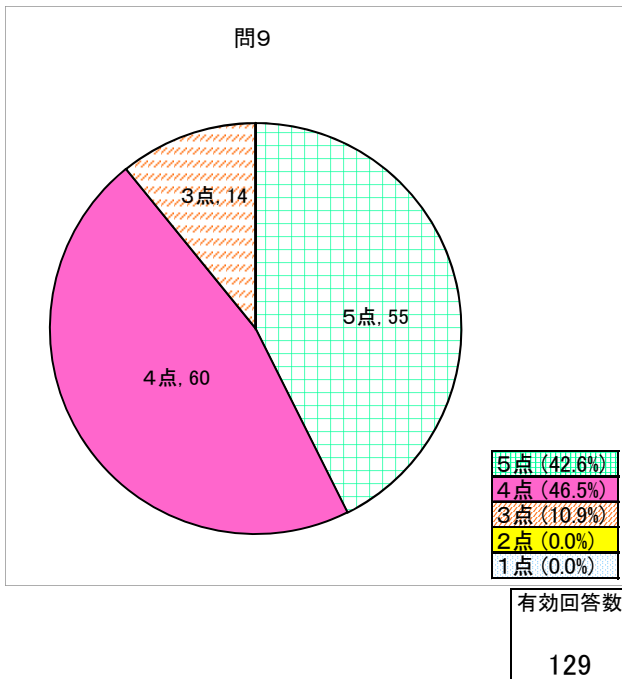


<訪問介護>

[事業者自己評価]

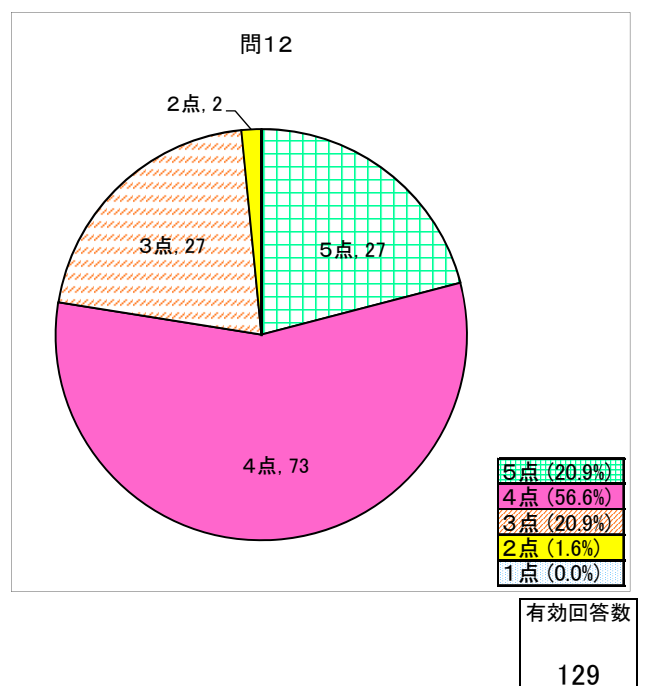
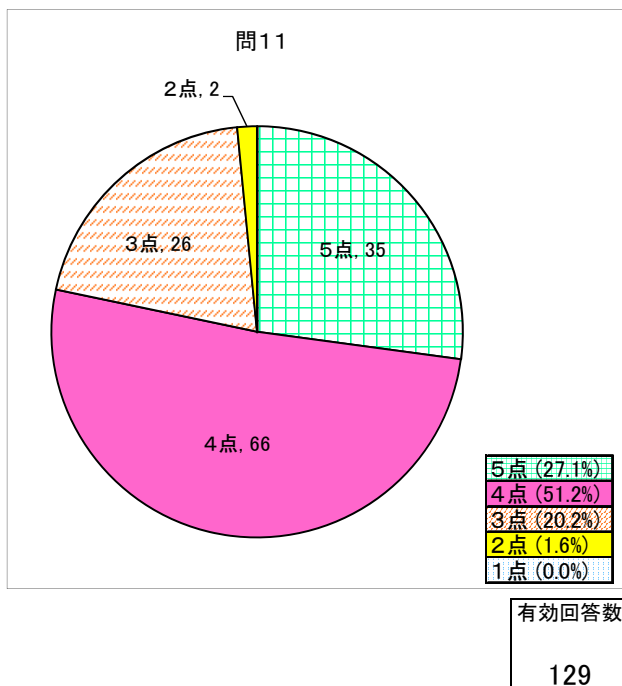
問9 ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？（4.3点）

問10 ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？（4.2点）



問11 言葉づかいか態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？（4.0点）

問12 ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？（4.0点）

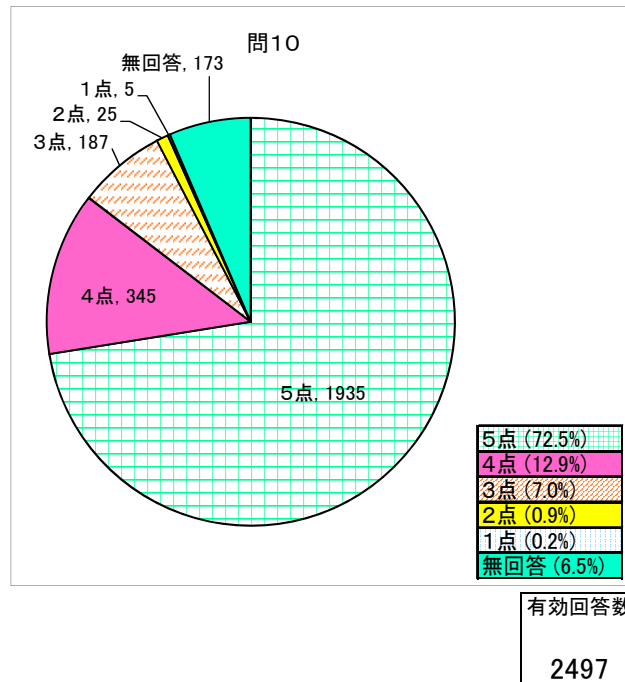
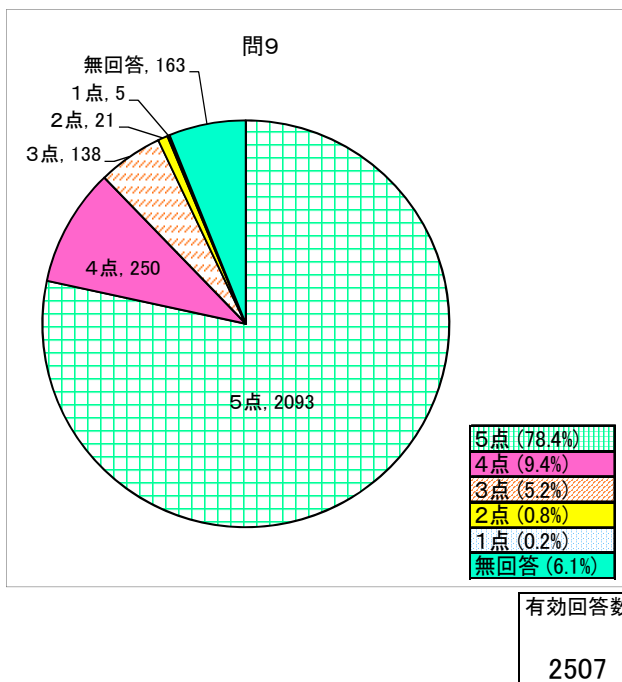


<訪問介護>

[ユーザー(利用者)評価]

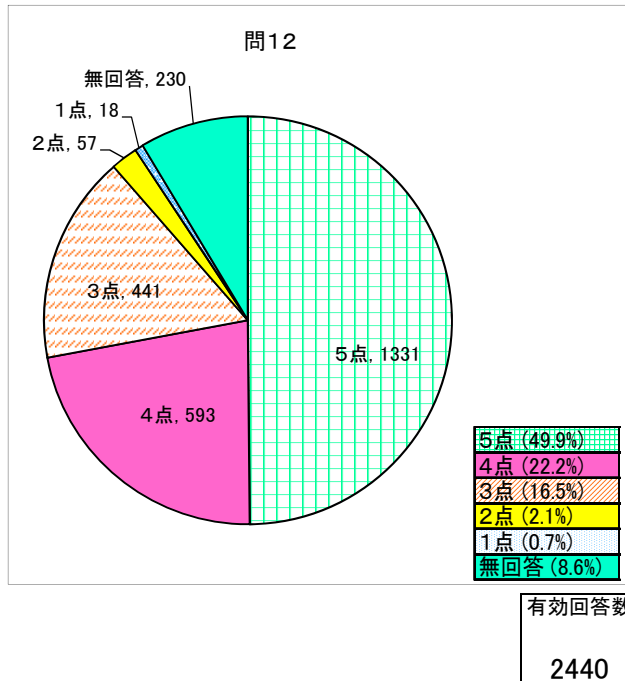
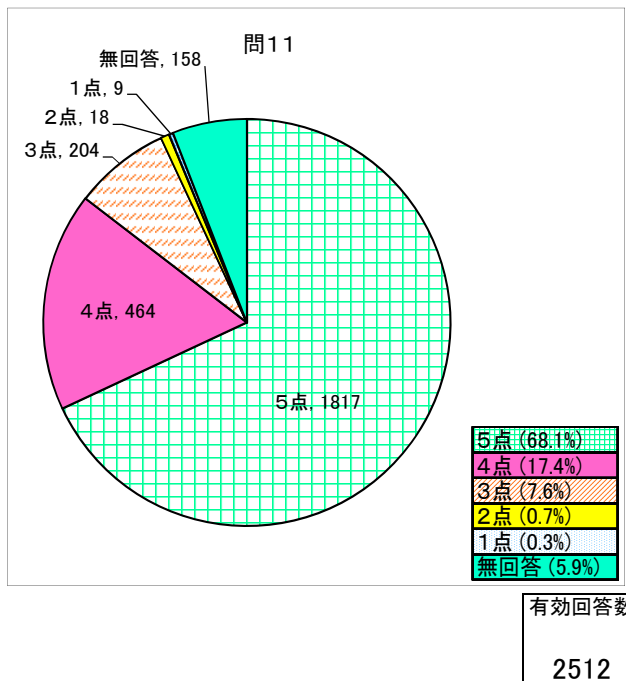
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？ (4.8点)

問10 ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？ (4.7点)



問11 ヘルパーの言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか？ (4.6点)

問12 ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？ (4.3点)

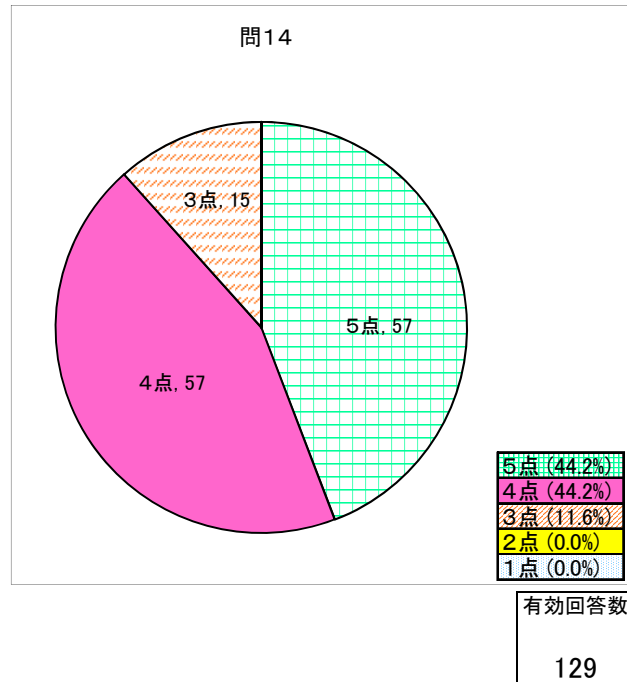
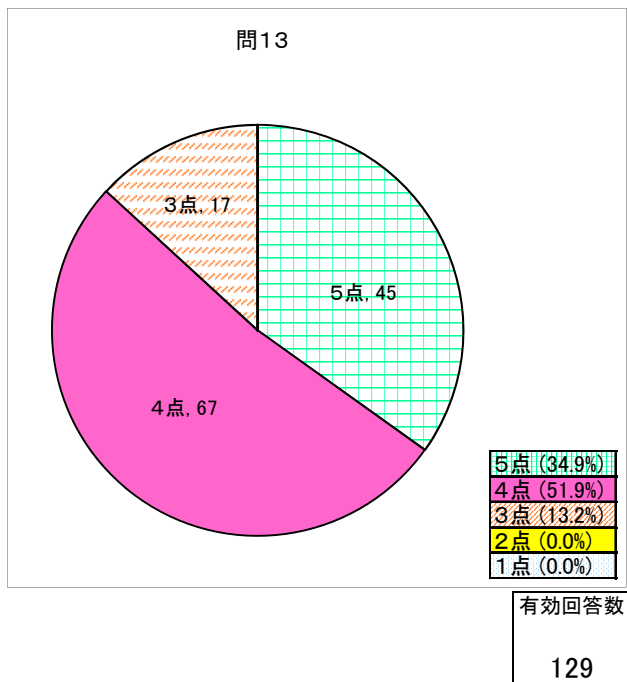


<訪問介護>

[事業者自己評価]

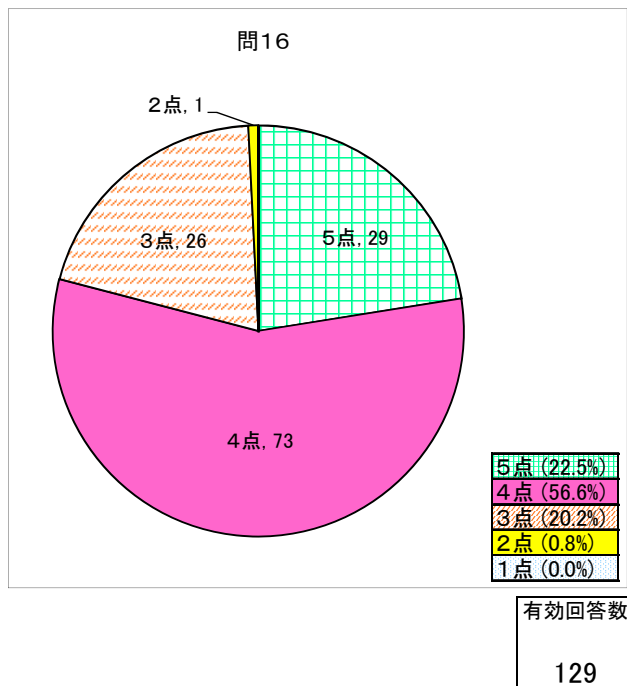
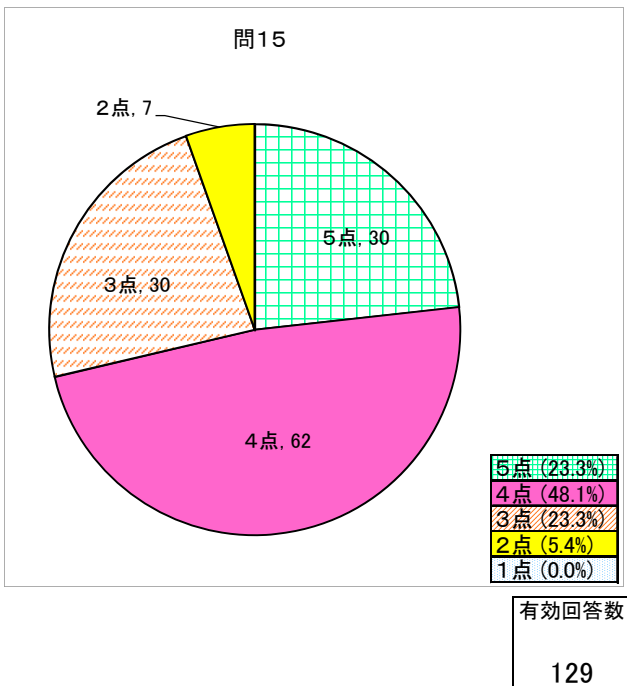
問13 ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ (4.2点)

問14 ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ (4.3点)



問15 サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ (3.9点)

問16 サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ (4.0点)

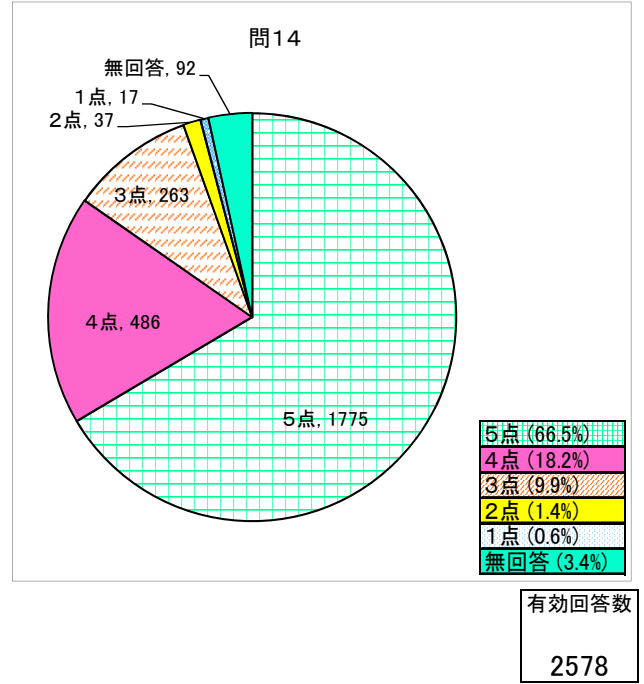
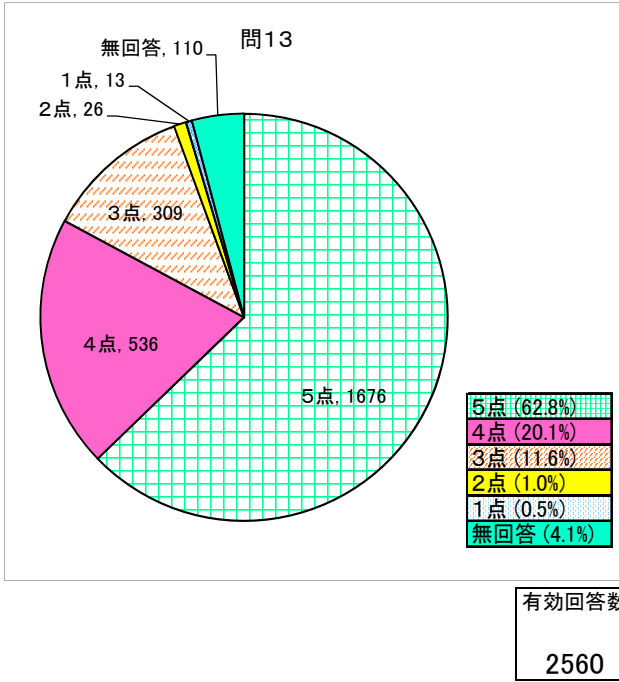


<訪問介護>

[ユーザー(利用者)評価]

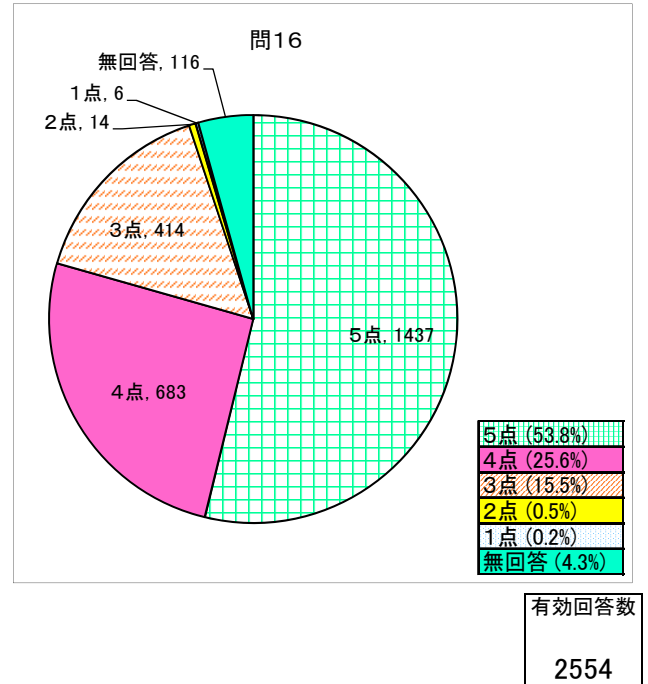
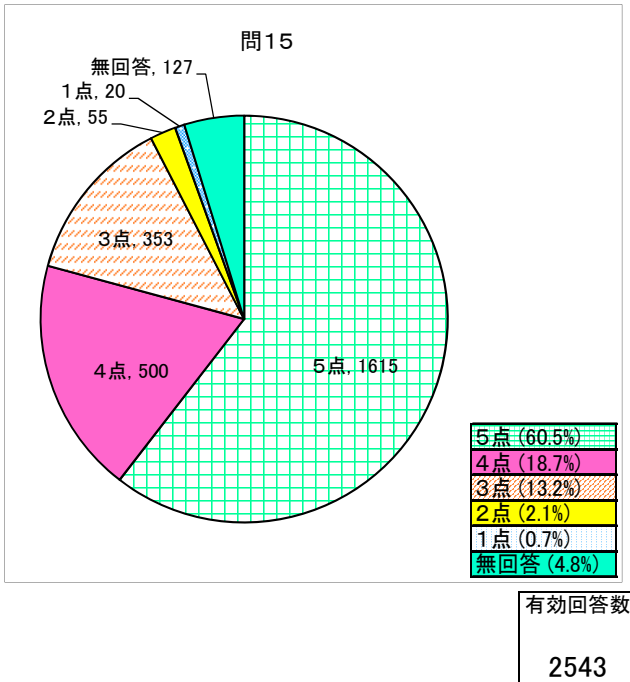
問13 ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？ (4.5点)

問14 ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？ (4.5点)



問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？ (4.4点)

問16 当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？ (4.4点)



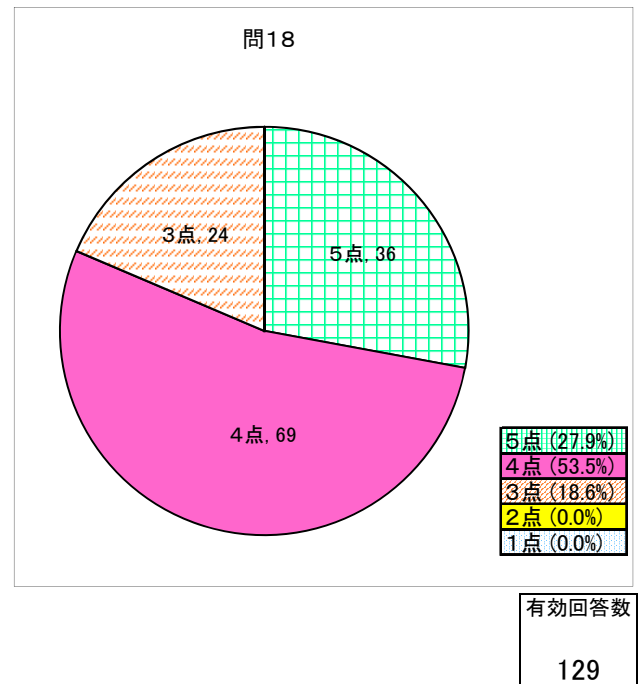
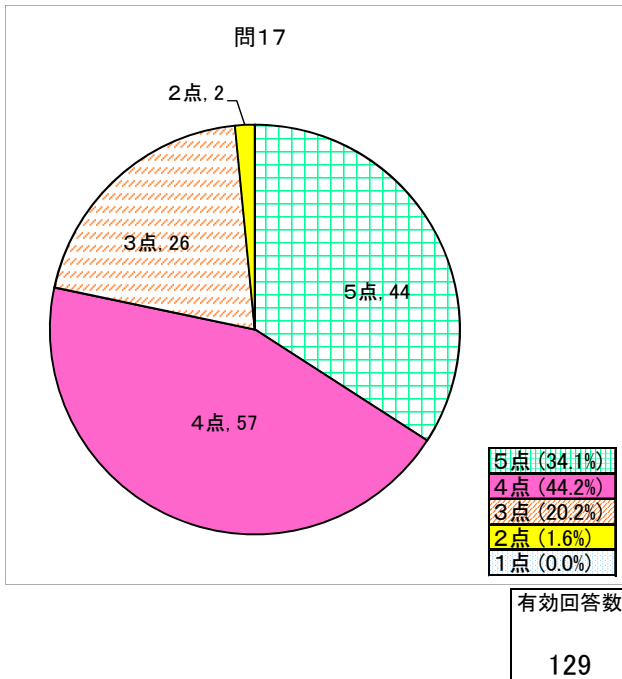


<訪問介護>

[事業者自己評価]

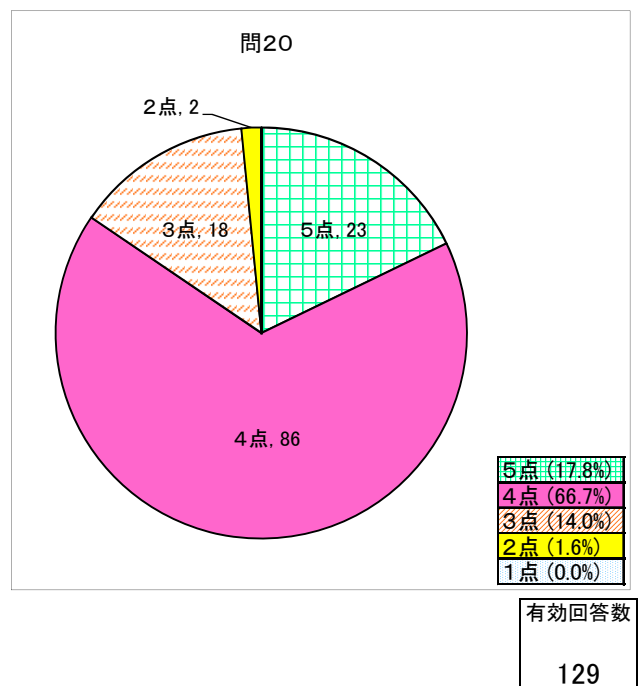
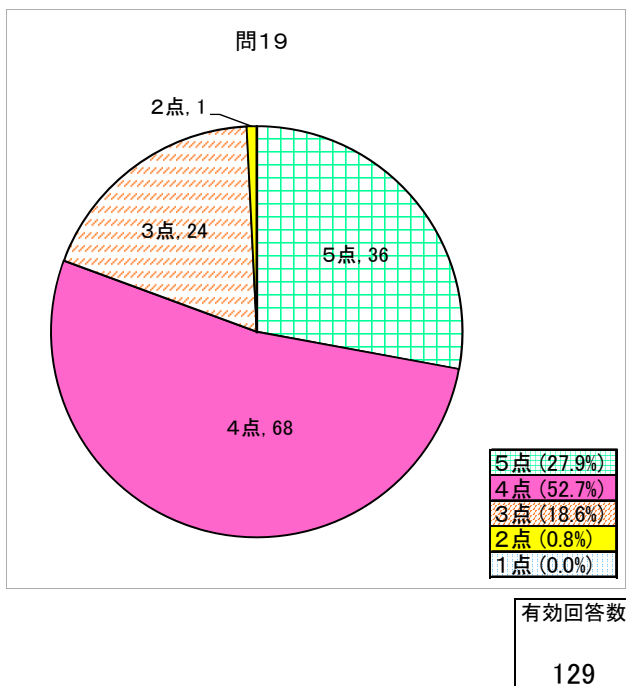
問17 ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ (4.1点)

問18 ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ (4.1点)



問19 利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ (4.1点)

問20 サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ (4.0点)

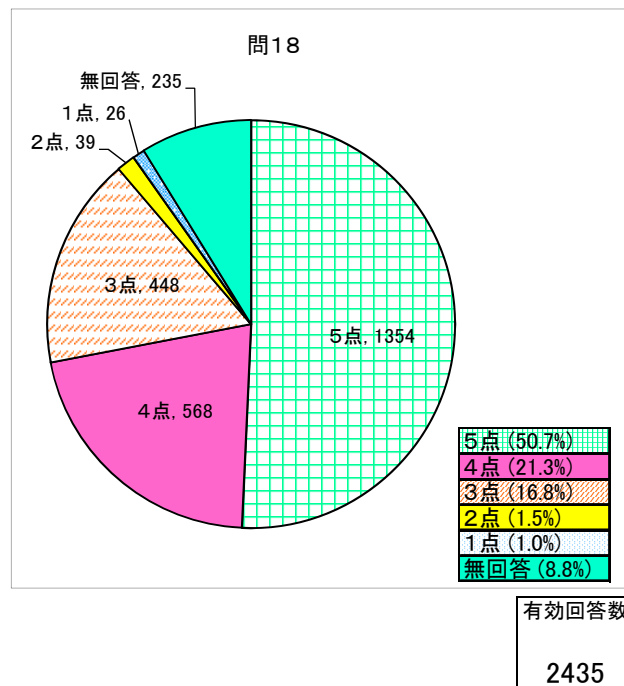
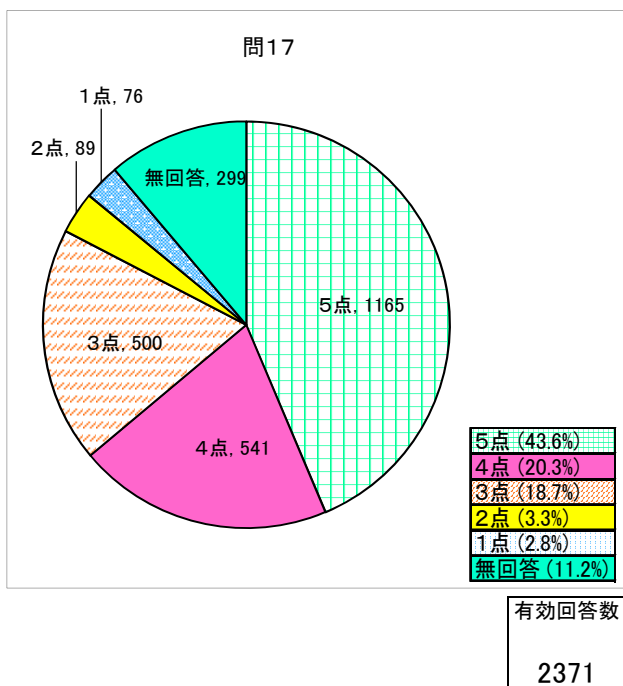


<訪問介護>

[ユーザー(利用者)評価]

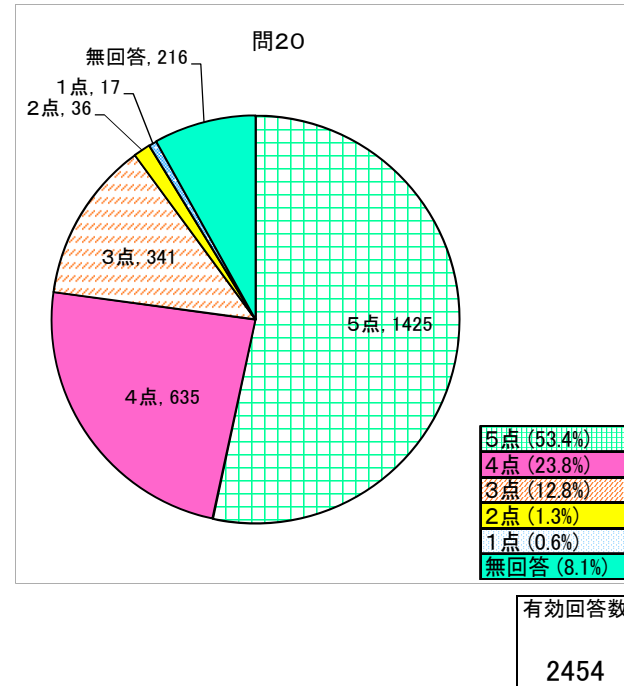
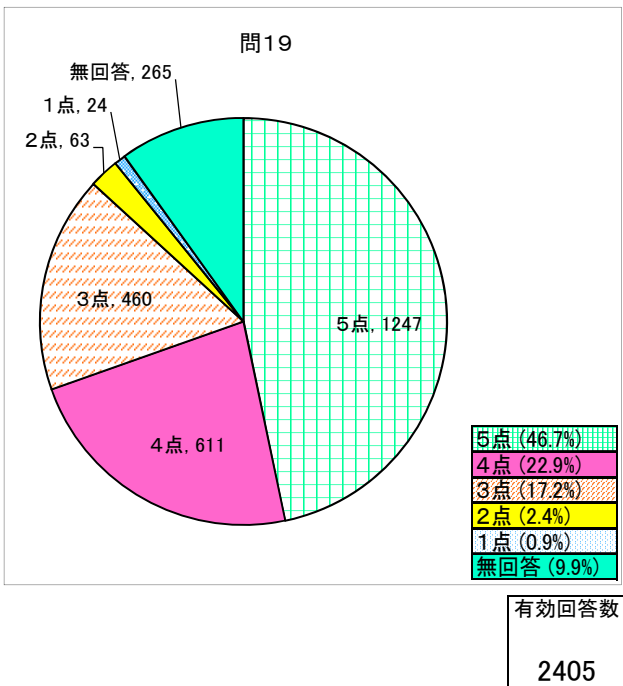
問17 ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？ (4.1点)

問18 (名古屋市からの設問) 利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ (4.3点)



問19 (名古屋市からの設問) 事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？ (4.2点)

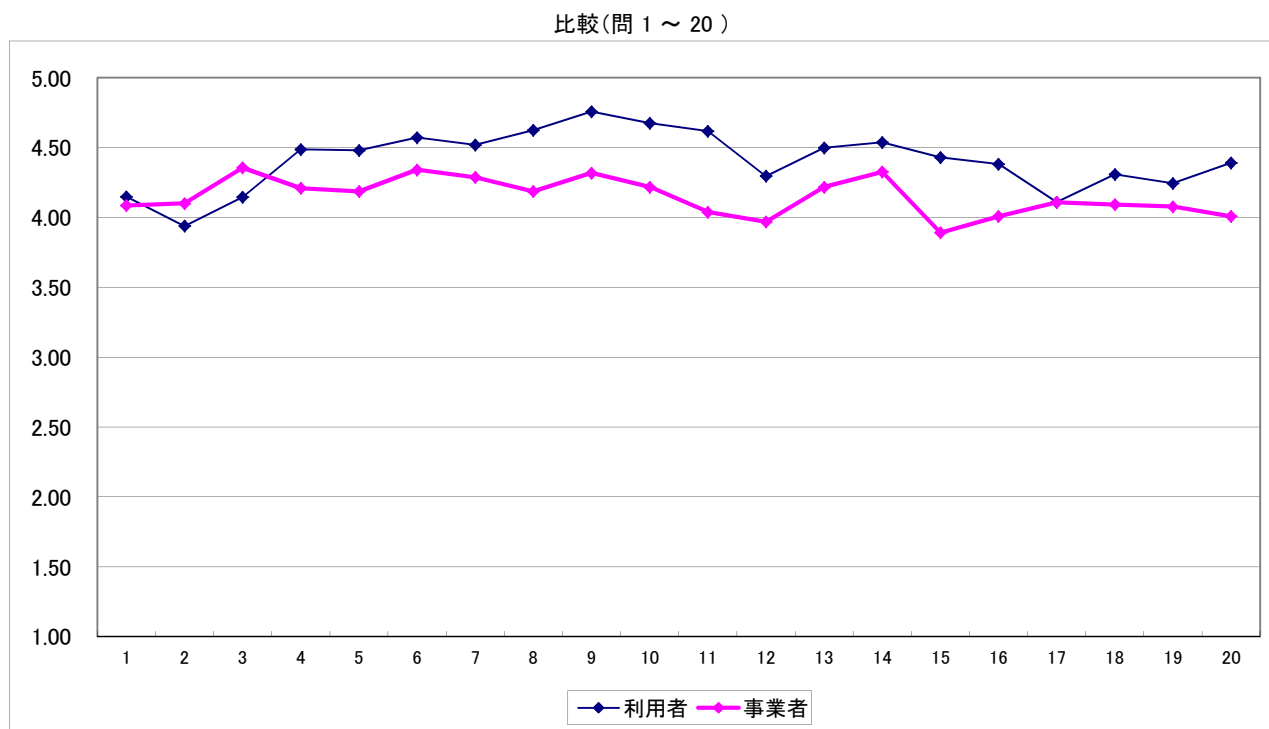
問20 (名古屋市からの設問) 事業者からのサービス全般について、満足していますか？ (4.4点)



<訪問介護>

問 1～20 総括(事業者と利用者の意識の差)

[事業者自己評価]



※ 参加事業者全体平均合計点数: 83点  
(\*平均点は、小数第2位にて四捨五入。)

(1設問あたり平均点数: 4.2点)

●点数が高い項目

【問 3】利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて、説明はできていますか？ (4.4点)

【問 6】サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ (4.3点)

【問 14】ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ (4.3点)

●点数が低い項目

【問 15】サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ (3.9点)

【問 12】ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ (4.0点)

【問 16】サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ (4.0点)

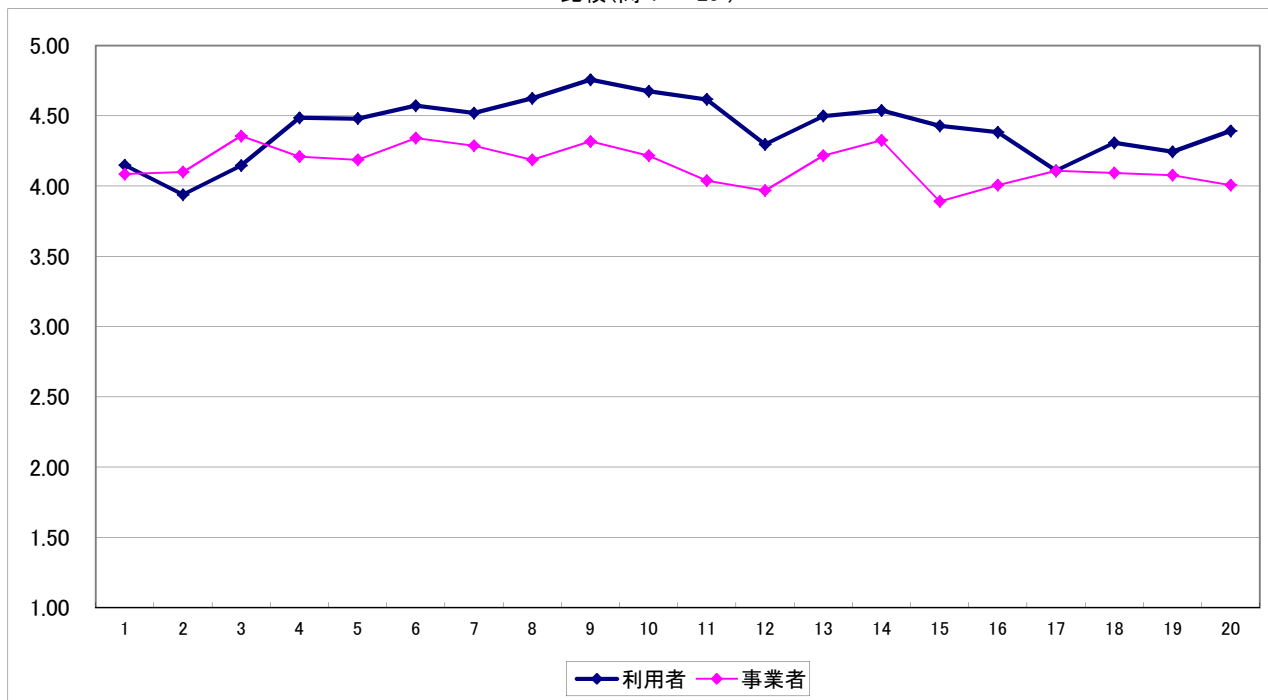
【問 20】サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ (4.0点)

<訪問介護>

問 1～20 総括(事業者と利用者の意識の差)

[ユーザー(利用者)評価]

比較(問 1～20)



※ 参加ユーザー全体平均合計点数:88.2点 (1設問あたり平均点数:4.4点)  
(\*平均点は、小数第2位にて四捨五入。)

●点数が高い項目

【問 9】ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？(4.8点)

【問 10】ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？(4.7点)

【問 8】ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？(4.6点)

●点数が低い項目

【問 2】苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？(3.9点)

【問 17】ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？(4.1点)

【問 3】あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報(“同意なし”)に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？(4.1点)