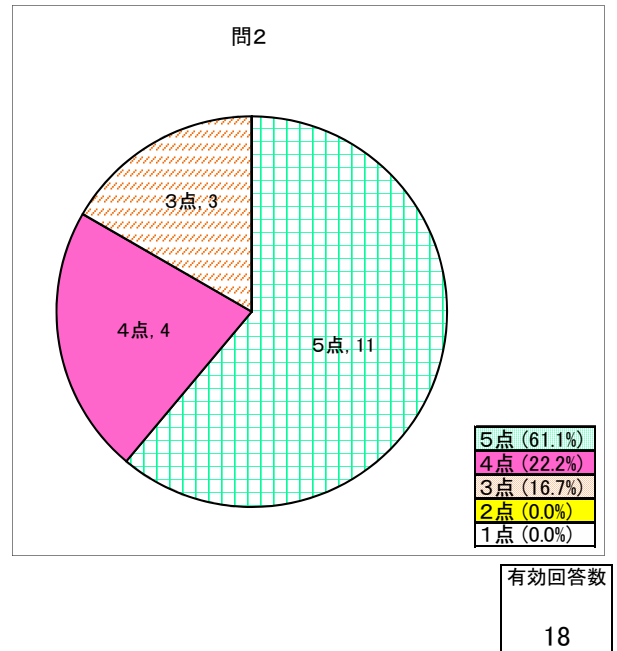
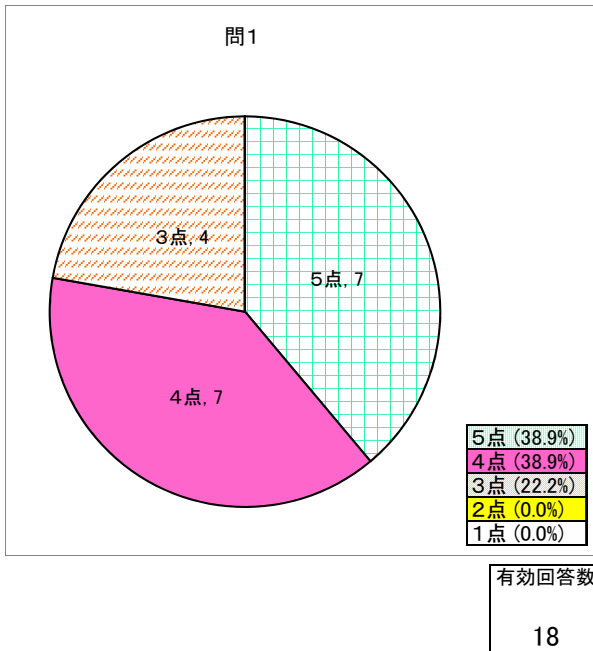


<小規模多機能型居宅介護事業所>

[事業者自己評価]

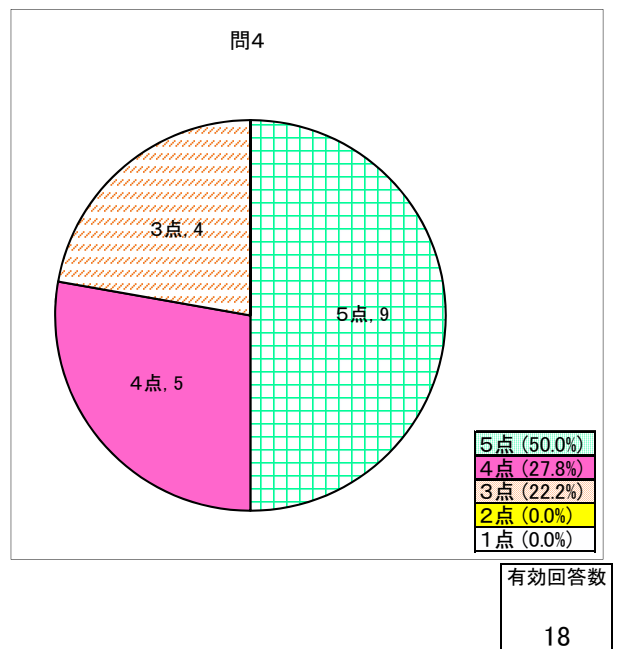
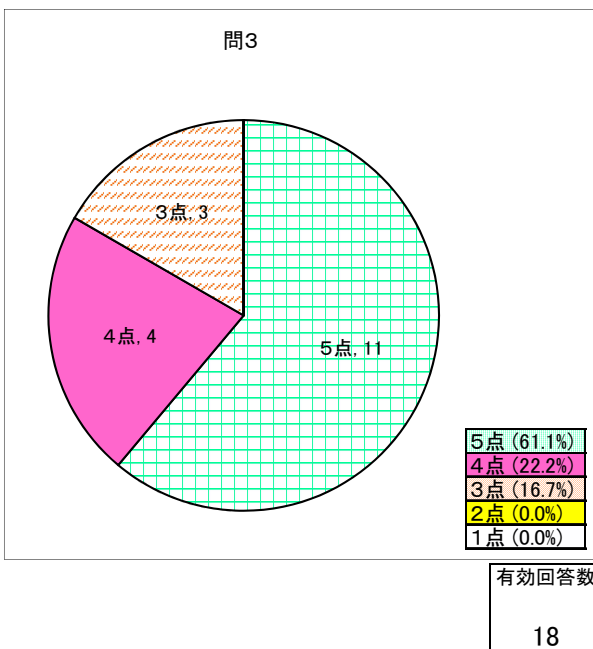
問1 契約書や重要事項説明書などについて、説明ができていますか？ (4.2点)

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、説明ができていますか？ (4.4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？ (4.3点)

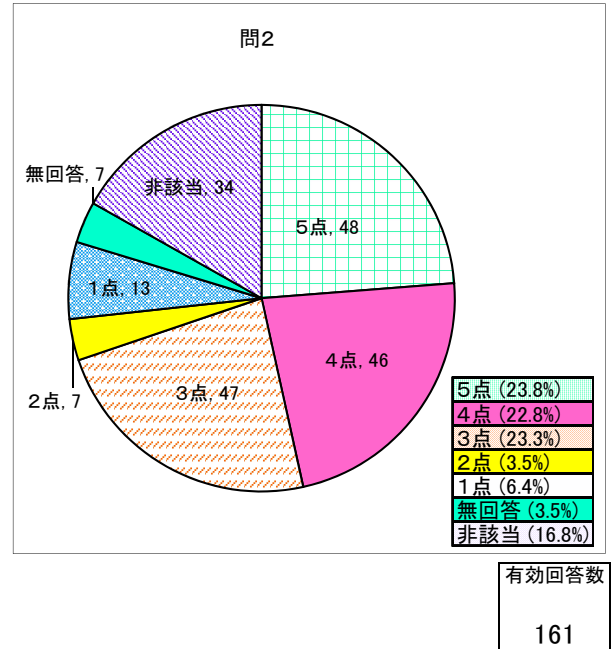
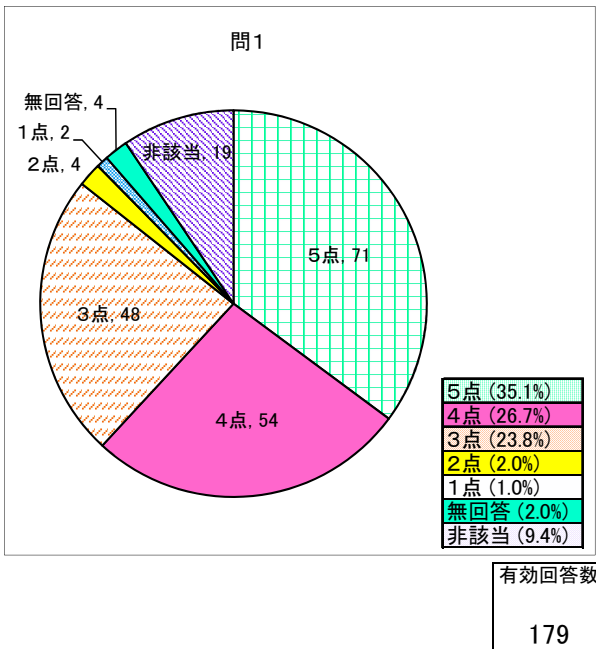


<小規模多機能型居宅介護事業所>

[ユーザー(利用者)評価]

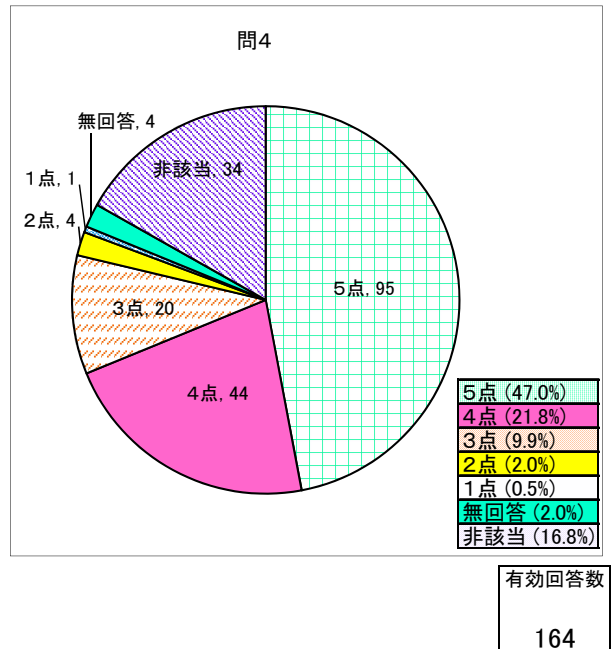
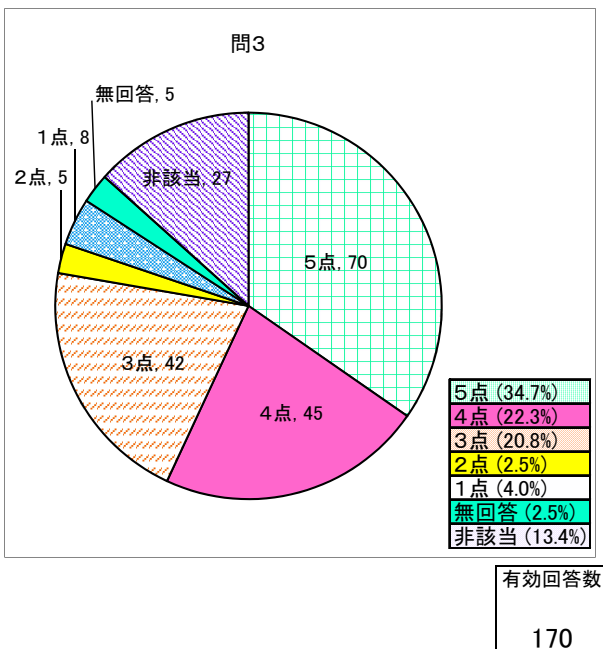
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？ (4.1点)

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？ (3.7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？ (4.0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？ (4.4点)

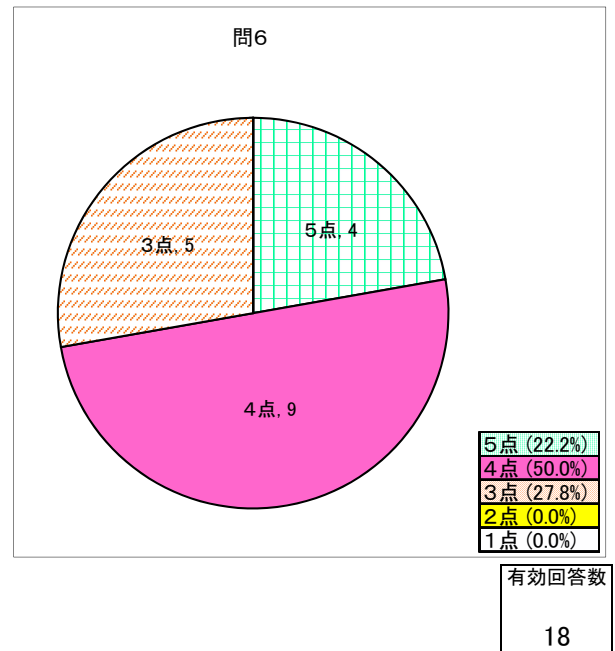
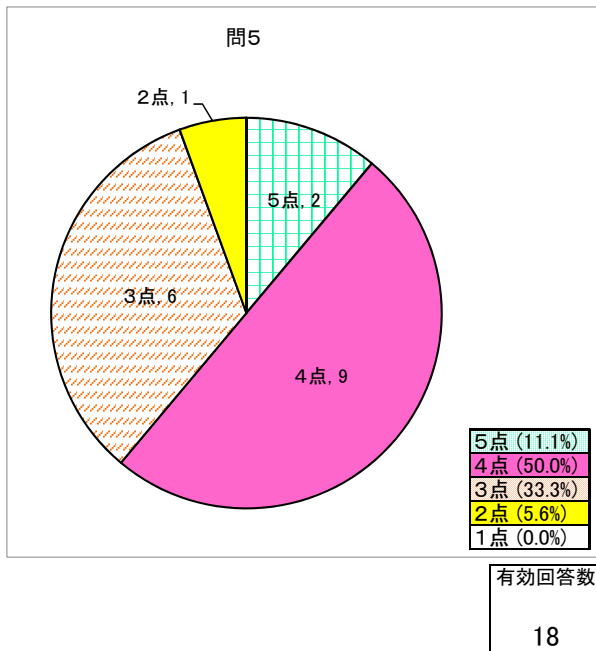


<小規模多機能型居宅介護事業所>

[事業者自己評価]

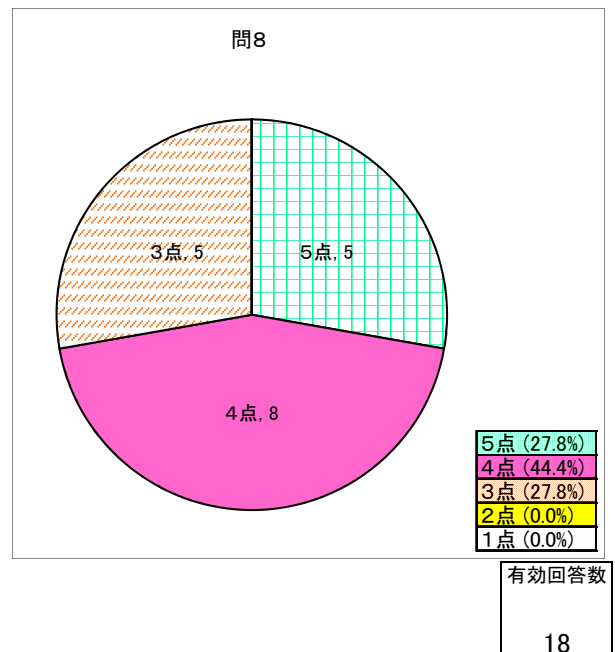
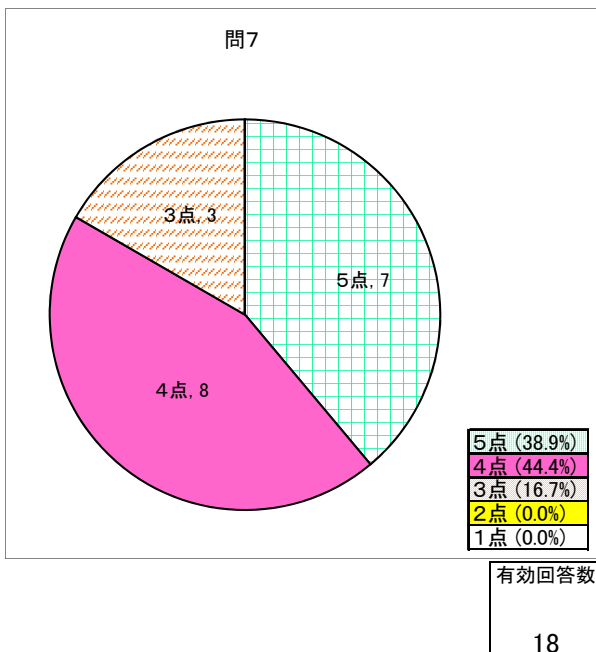
問5 言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ (3.7点)

問6 職員は、家族や利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いていますか？ (3.9点)



問7 事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告していますか？ (4.2点)

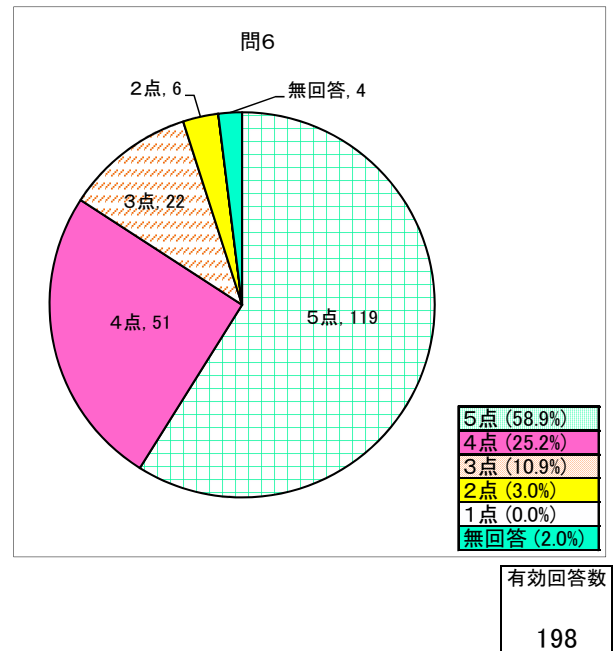
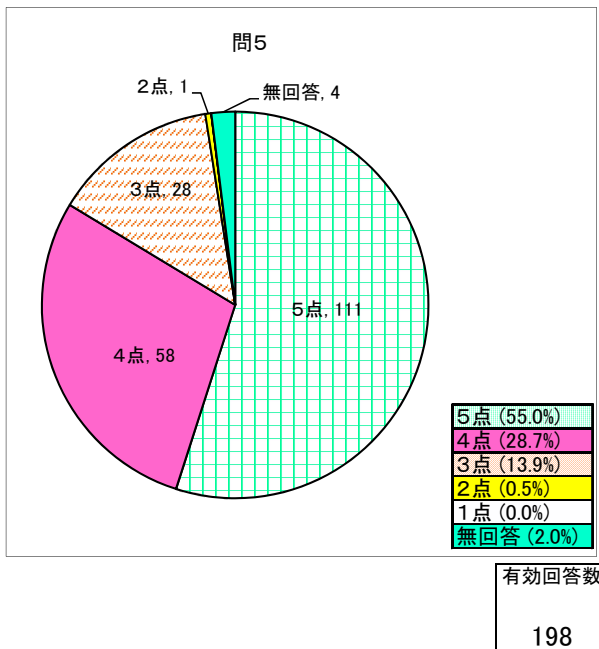
問8 職員は、利用者の介護計画を家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしていますか？ (4.0点)



[ユーザー(利用者)評価]

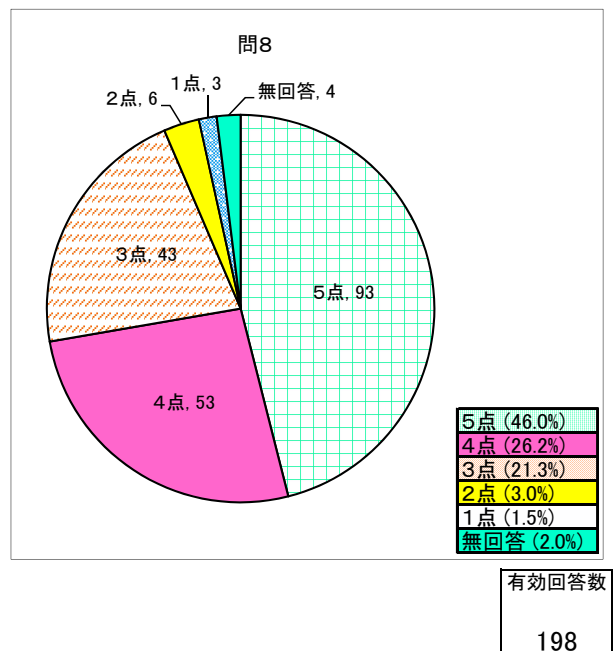
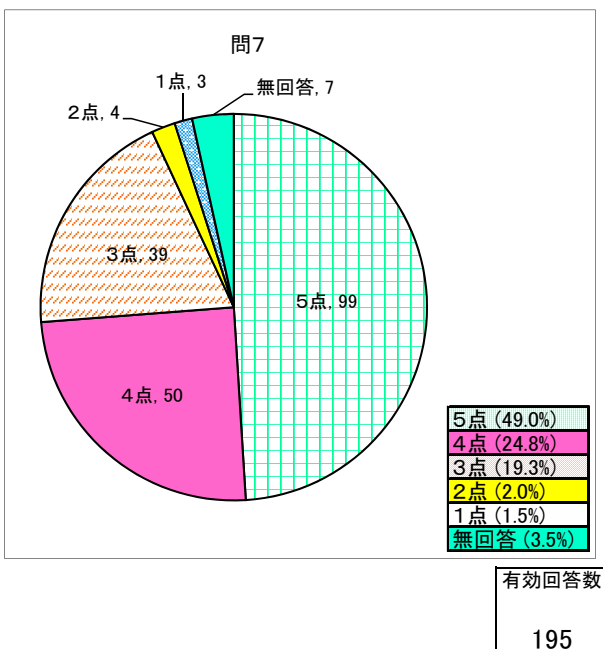
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ (4.4点)

問6 職員は、家族や利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？ (4.4点)



問7 事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？ (4.2点)

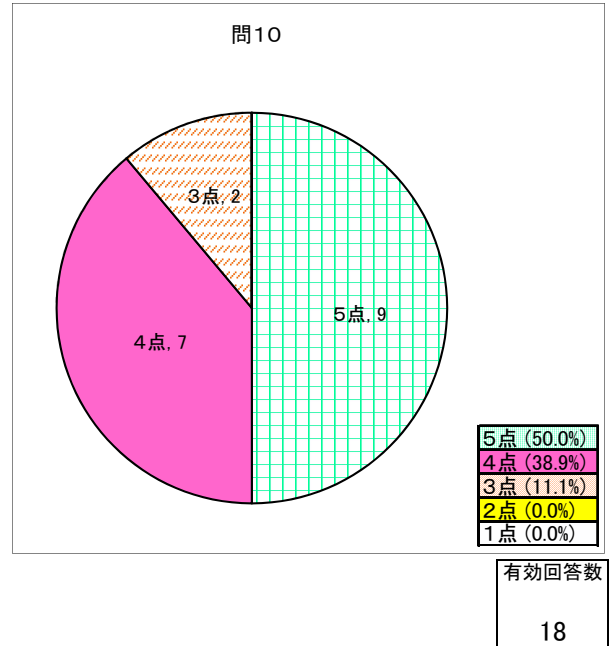
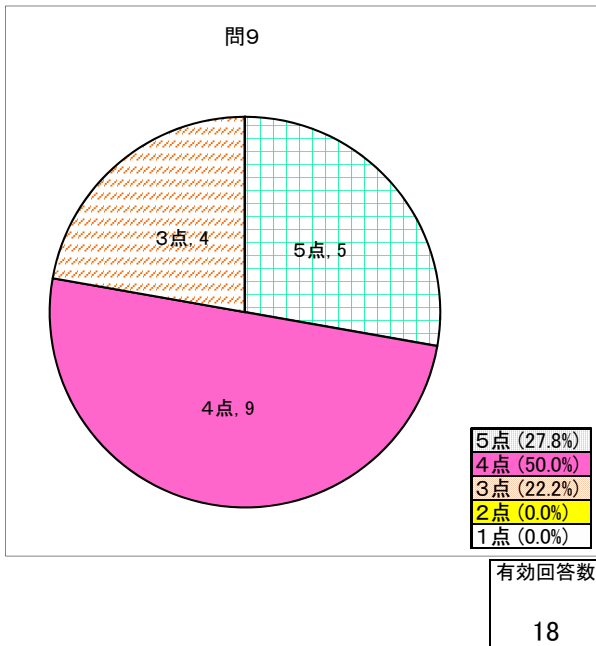
問8 職員は、利用者の介護計画を家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？ (4.1点)



[事業者自己評価]

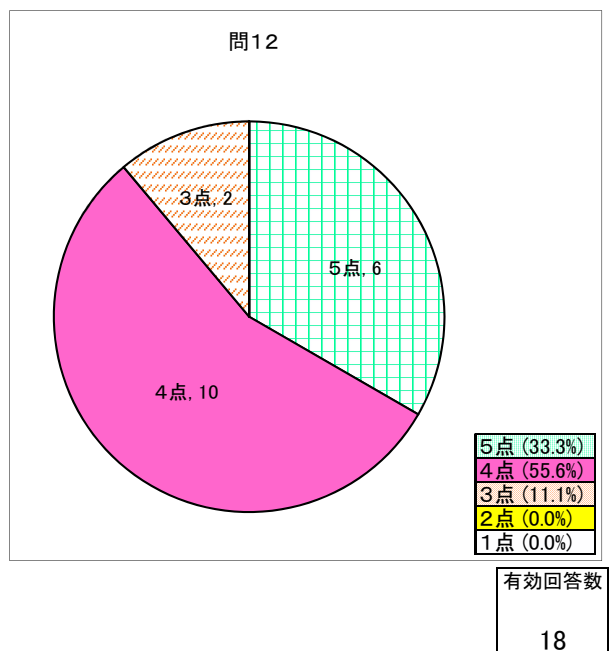
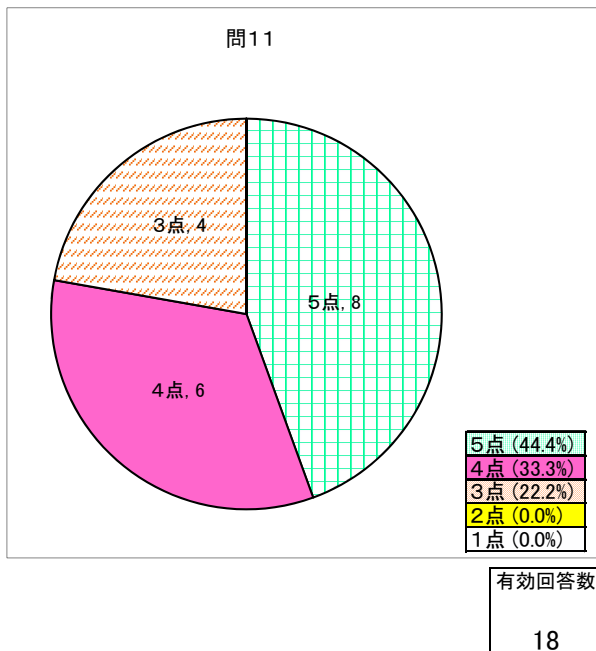
問9 職員は、利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？ (4.1点)

問10 職員は、家族や利用者のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？ (4.4点)



問11 必要な時に、いつでもサービス（通い・訪問介護・泊り・看護）の利用が柔軟にできていますか？ (4.2点)

問12 事業所のサービスを利用することで、利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？ (4.2点)

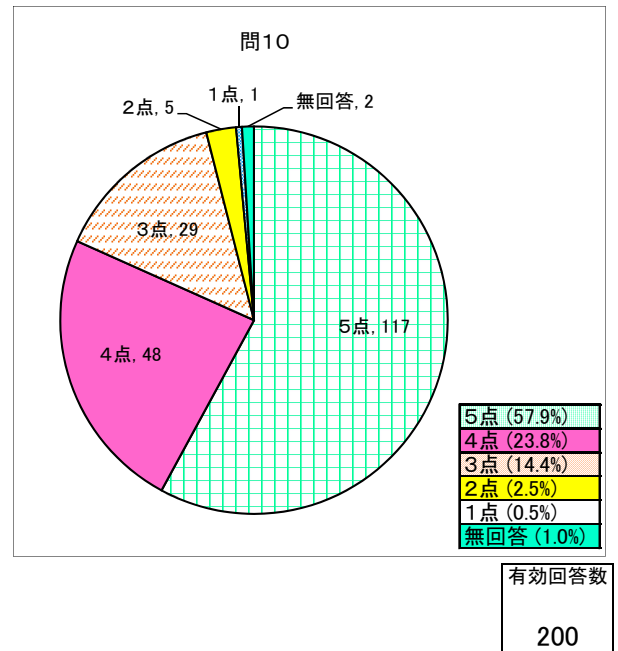
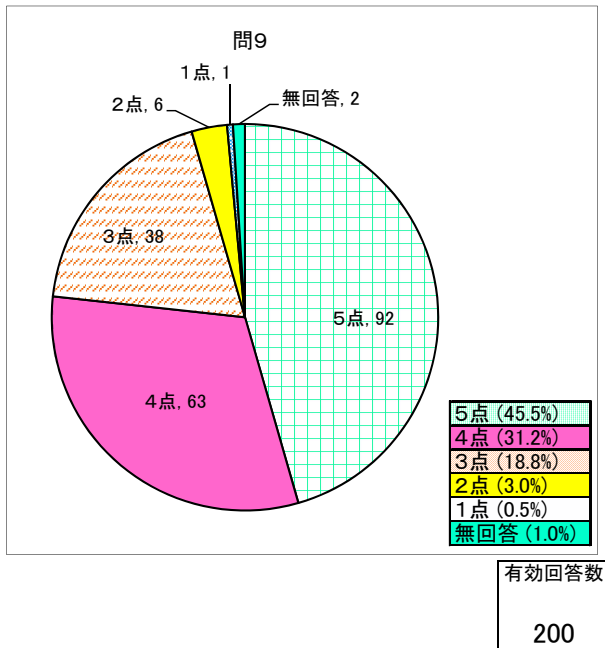


<小規模多機能型居宅介護事業所>

[ユーザー(利用者)評価]

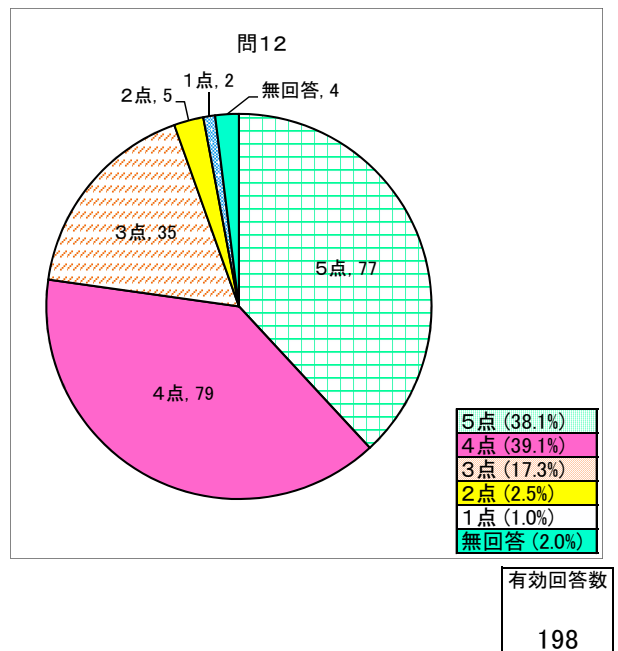
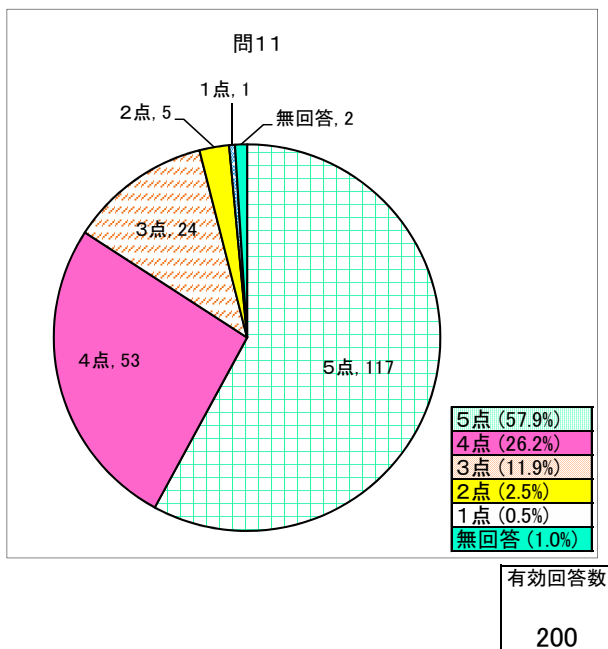
問9 職員は、利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？ (4. 2点)

問10 職員は、家族や利用者のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？ (4. 4点)



問11 必要な時に、いつでもサービス（通い・訪問介護・泊り・看護）の利用が柔軟にできていますか？ (4. 4点)

問12 事業所のサービスを利用することで、利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？ (4. 1点)

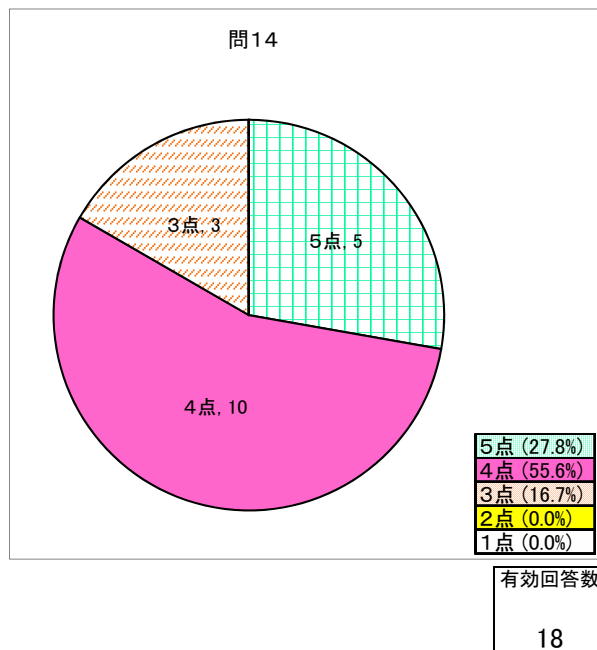
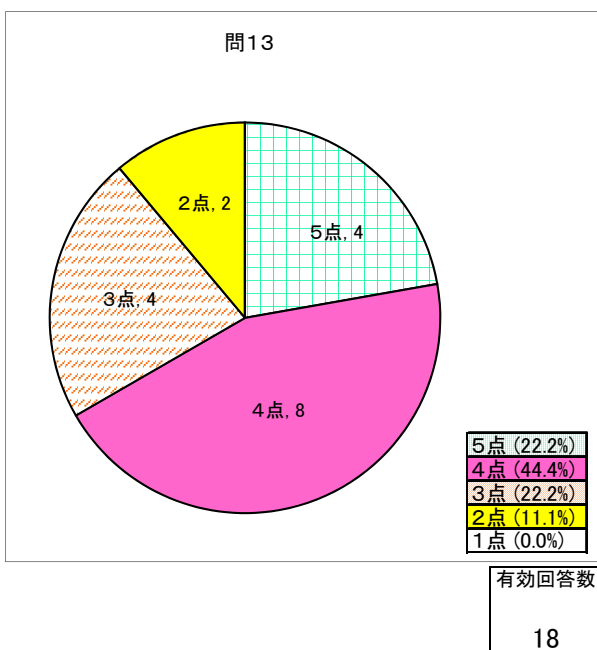


<小規模多機能型居宅介護事業所>

[事業者自己評価]

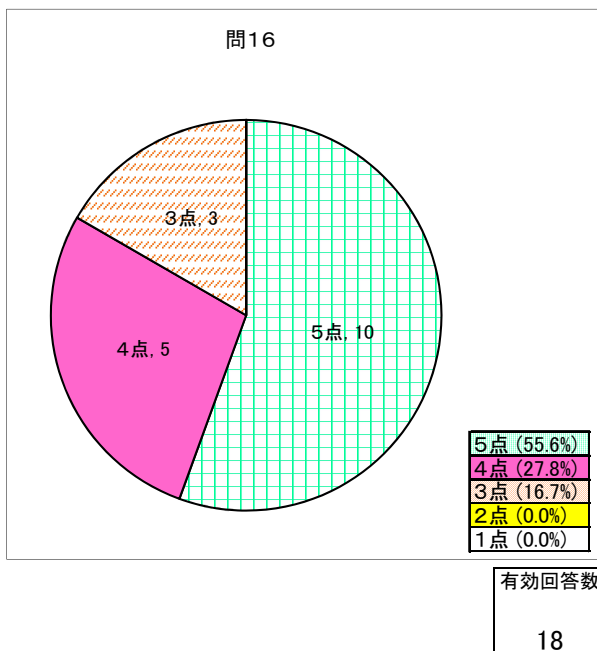
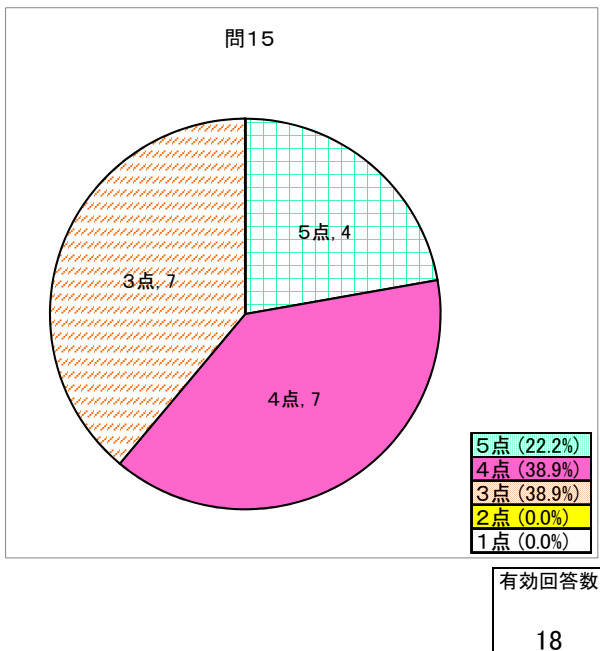
問13 利用者は、職員に支援されながら、地域の活動（祭りや老人会など）や戸外の行きたいところへ出かけていますか？（3.8点）

問14 健康面や医療面、安全面について、家族や利用者が安心できる対応ができていますか？（4.1点）



問15 自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援できていますか？（3.8点）

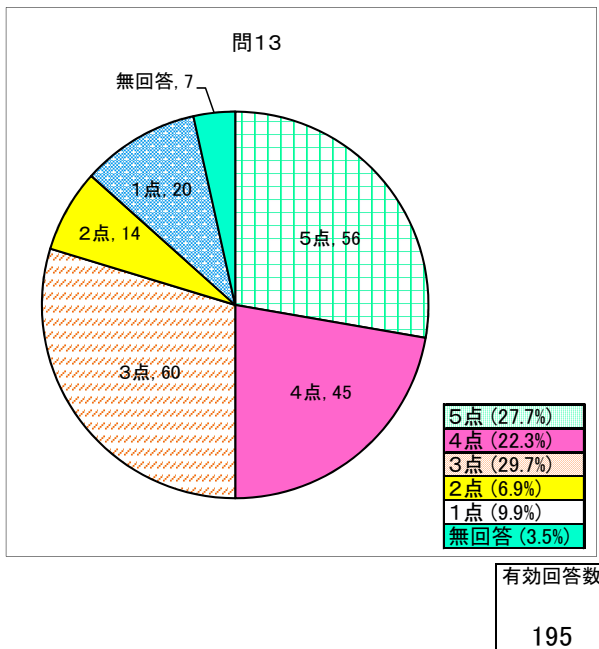
問16 自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめ家族等に説明や相談ができていますか？（4.4点）



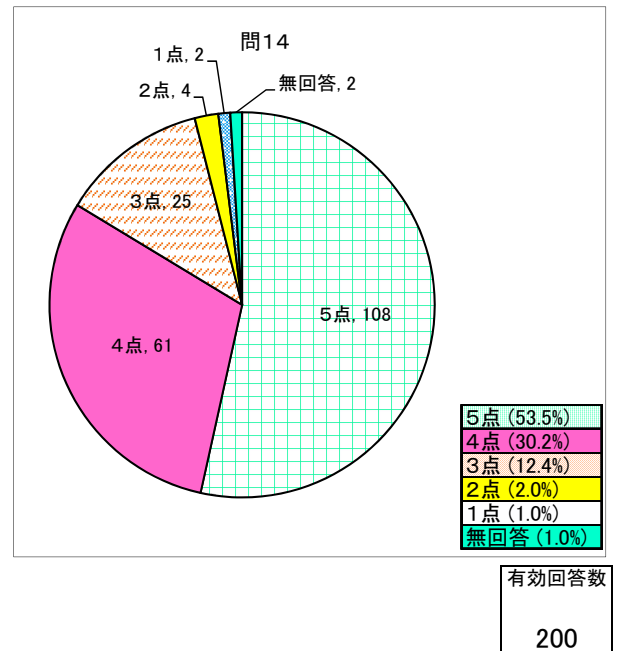
<小規模多機能型居宅介護事業所>

[ユーザー(利用者)評価]

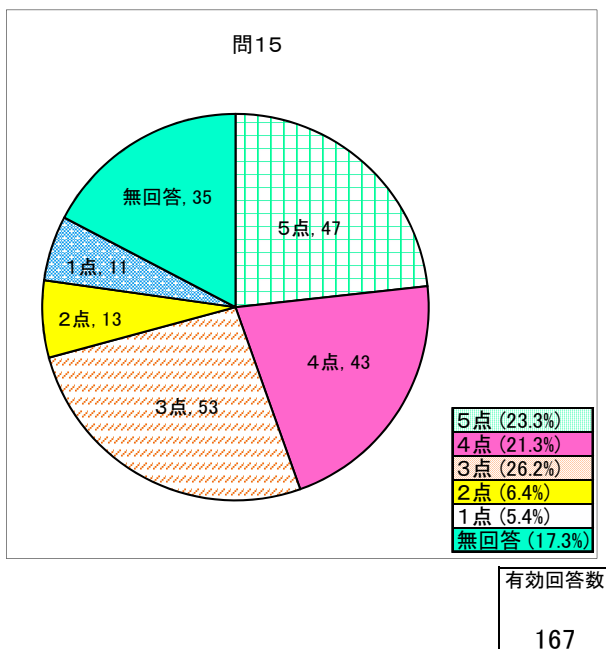
問13 利用者は、職員に支援されながら、地域の活動（祭りや老人会など）や戸外の行きたいところへ出かけていますか？（3.5点）



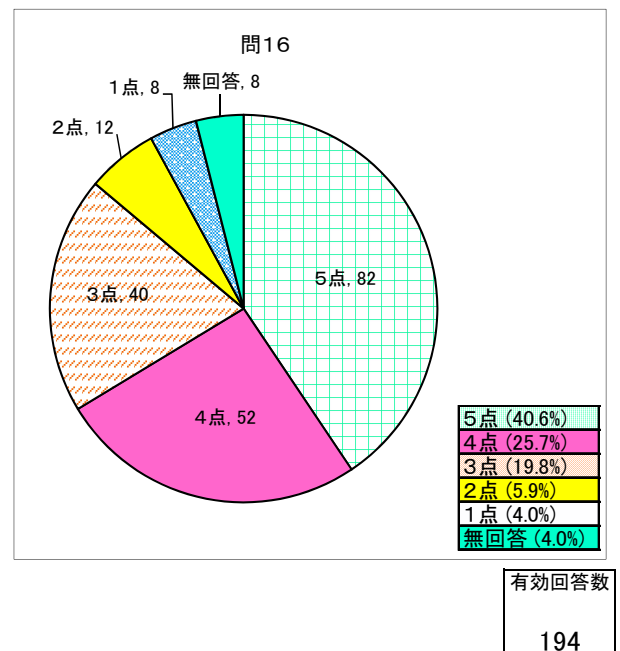
問14 健康面や医療面、安全面について、家族や利用者が安心できる対応がされていますか？（4.3点）



問15 自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？（3.6点）



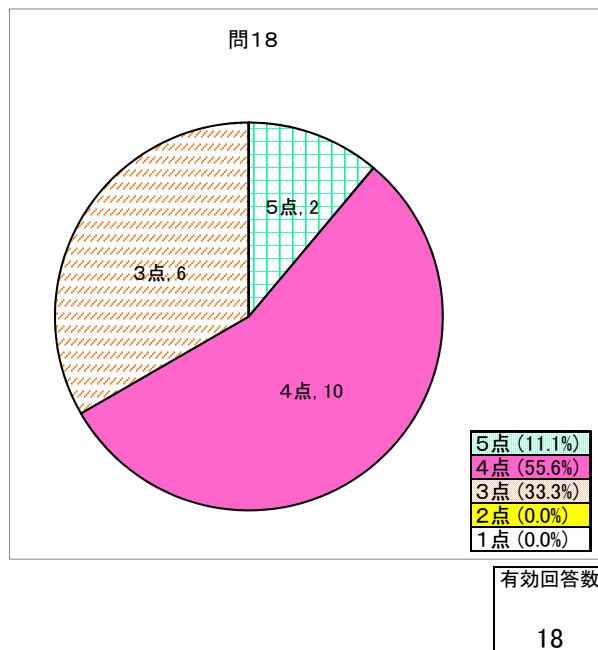
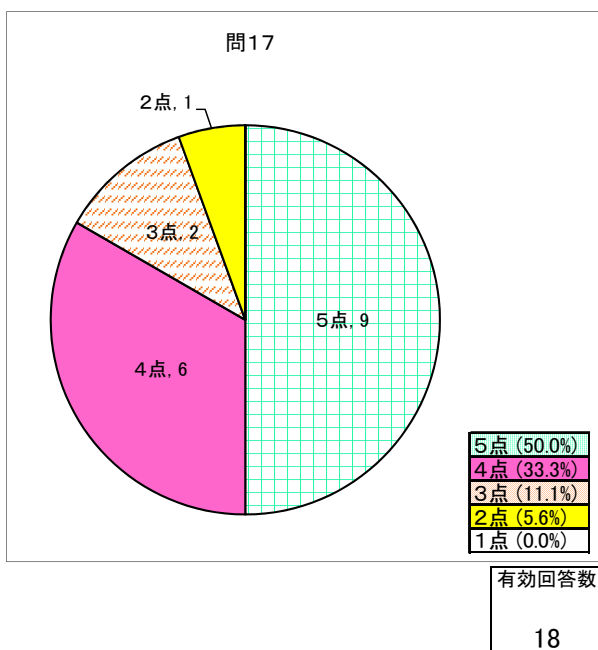
問16 自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめ家族等に説明や相談がされていますか？（4.0点）



[事業者自己評価]

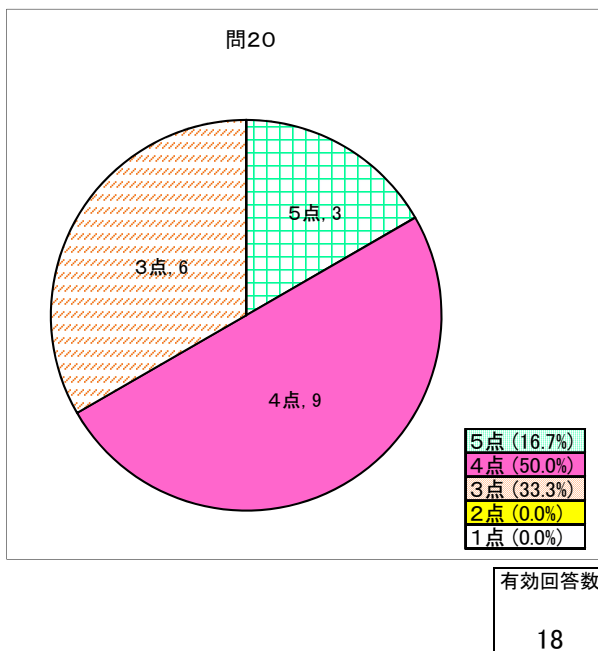
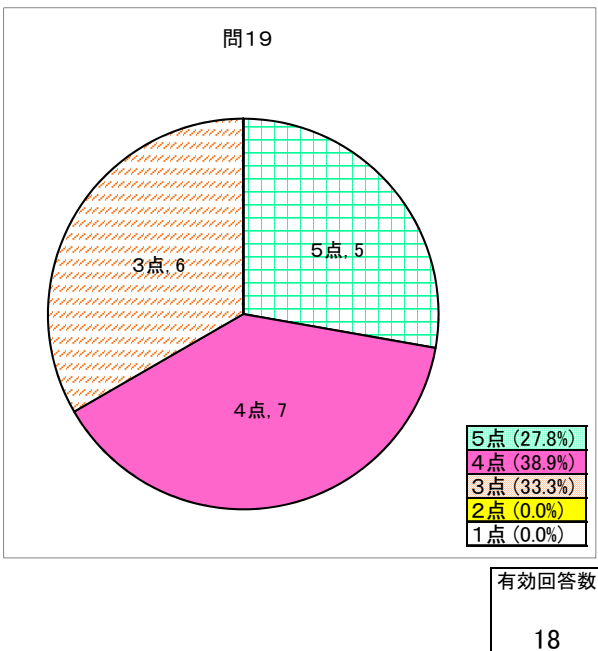
問17 事業所（通いの場）へは、家族や地域住民が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ですか？（4.3点）

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？（3.8点）



問19 利用者の自立支援の考えに基づいたサービス提供ができていますか？（3.9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？（3.8点）

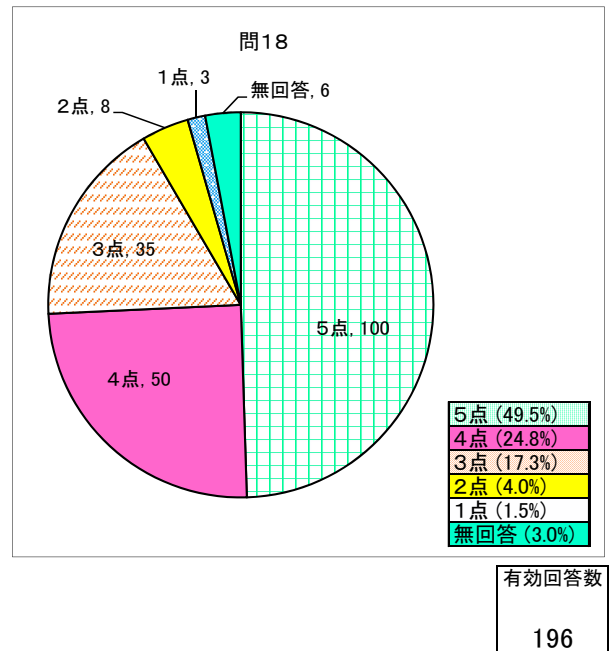
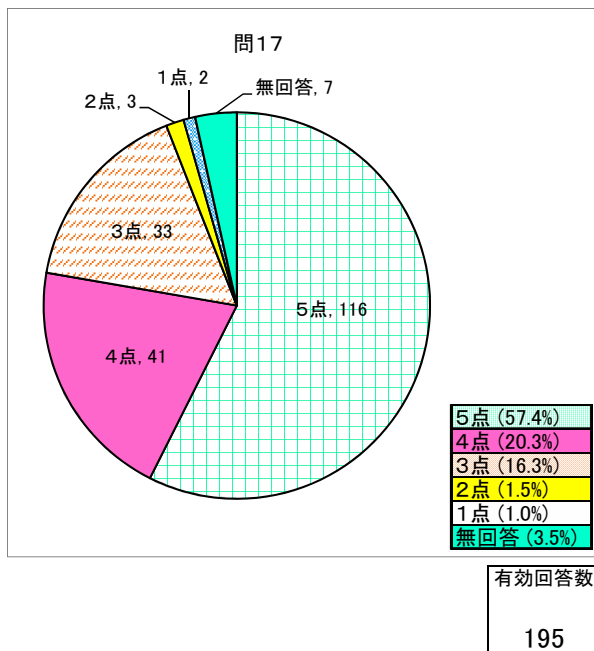


<小規模多機能型居宅介護事業所>

[ユーザー(利用者)評価]

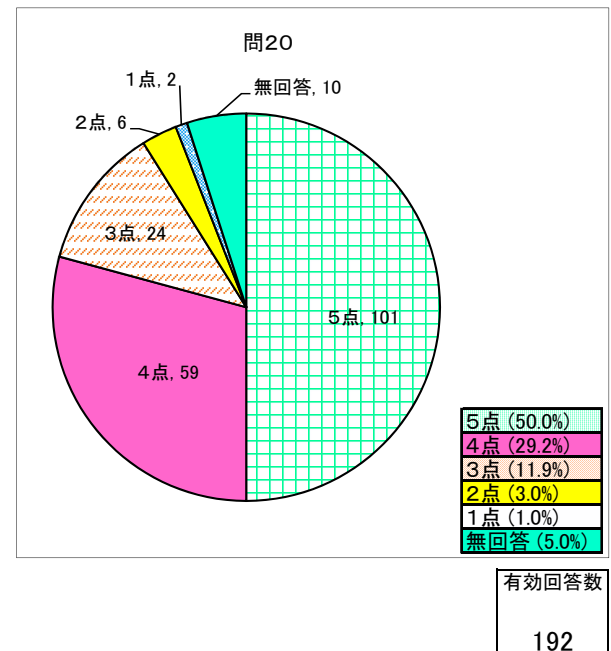
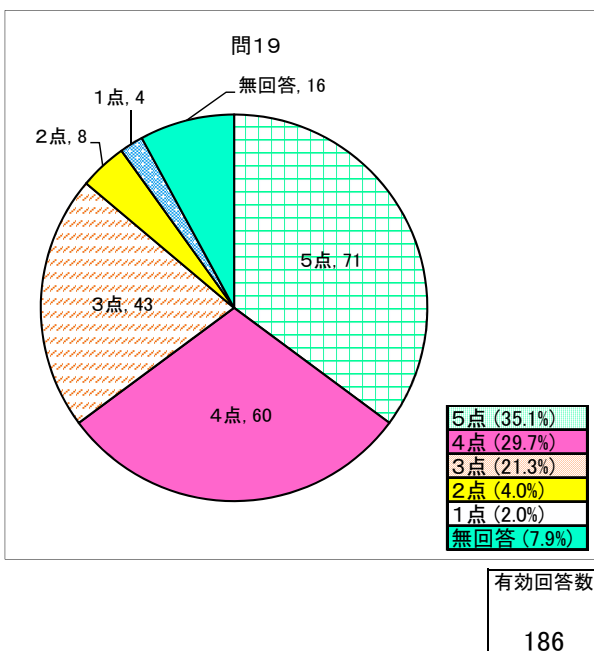
問17 事業所(通いの場)へは、家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか? (4.4点)

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? (4.2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? (4.0点)

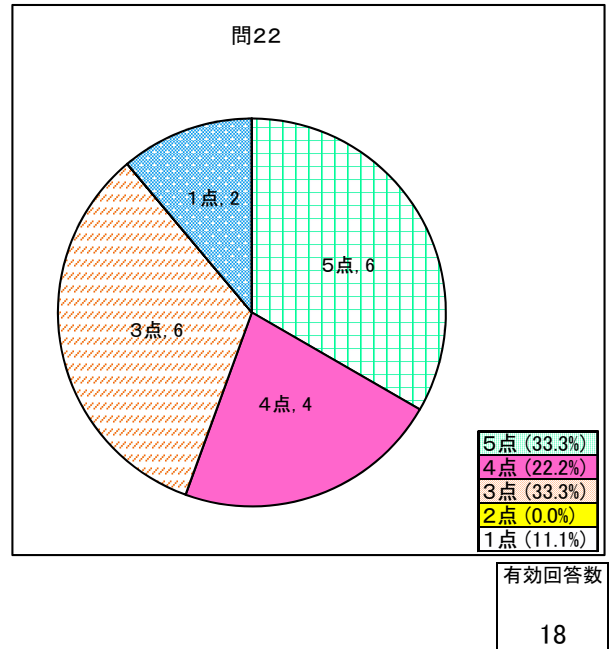
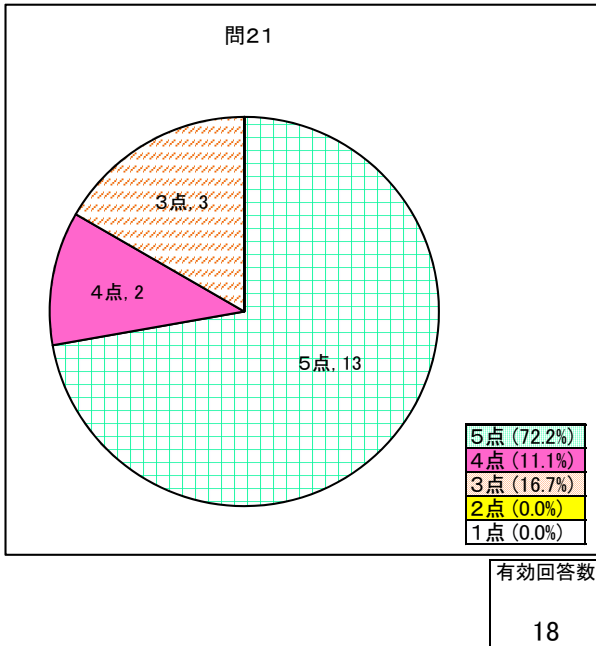
問20 (名古屋市からの設問) 事業者からのサービス全般について、満足していますか? (4.3点)



[事業者自己評価]

問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ (4.6点)

問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？ (3.7点)

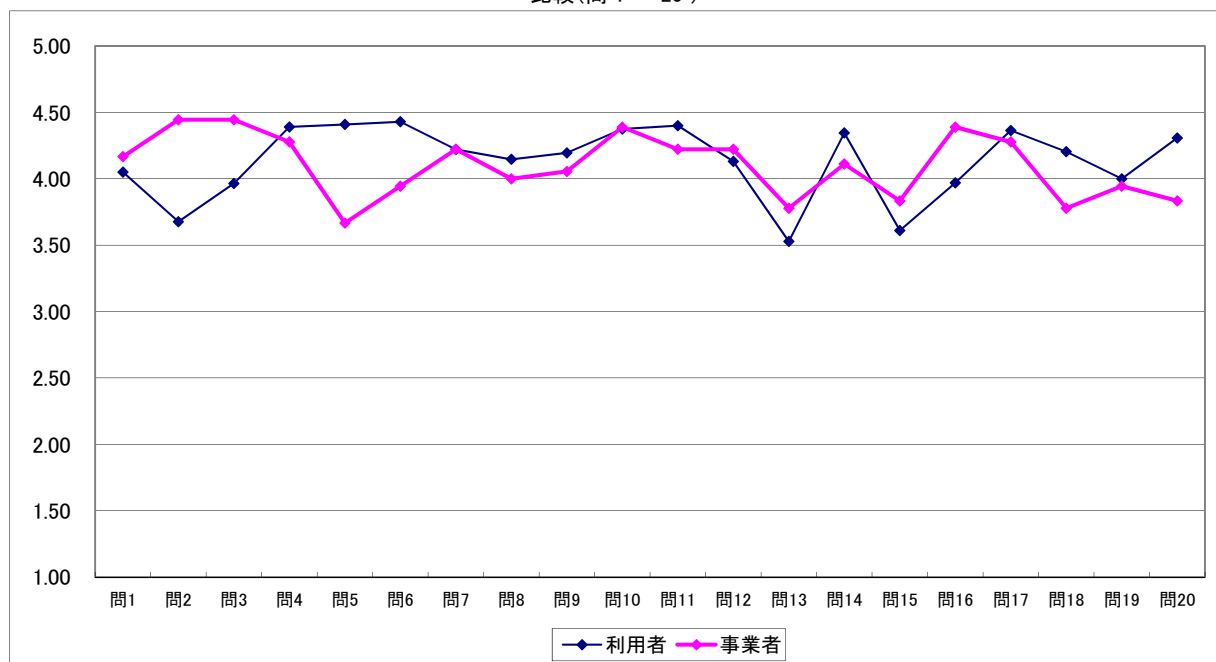


<小規模多機能型居宅介護事業所>

問 1～20 総括(事業者と利用者の意識の差)

[事業者自己評価]

比較(問 1 ～ 20)



※ 参加事業者全体平均合計点数:90.2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:4.1点)

●点数が高い項目

【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、説明ができていますか？
 (4.4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 10】 職員は、家族や利用者のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？ (4.4点)

【問 16】 自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめ家族等に説明や相談ができていますか？ (4.4点)

●点数が低い項目

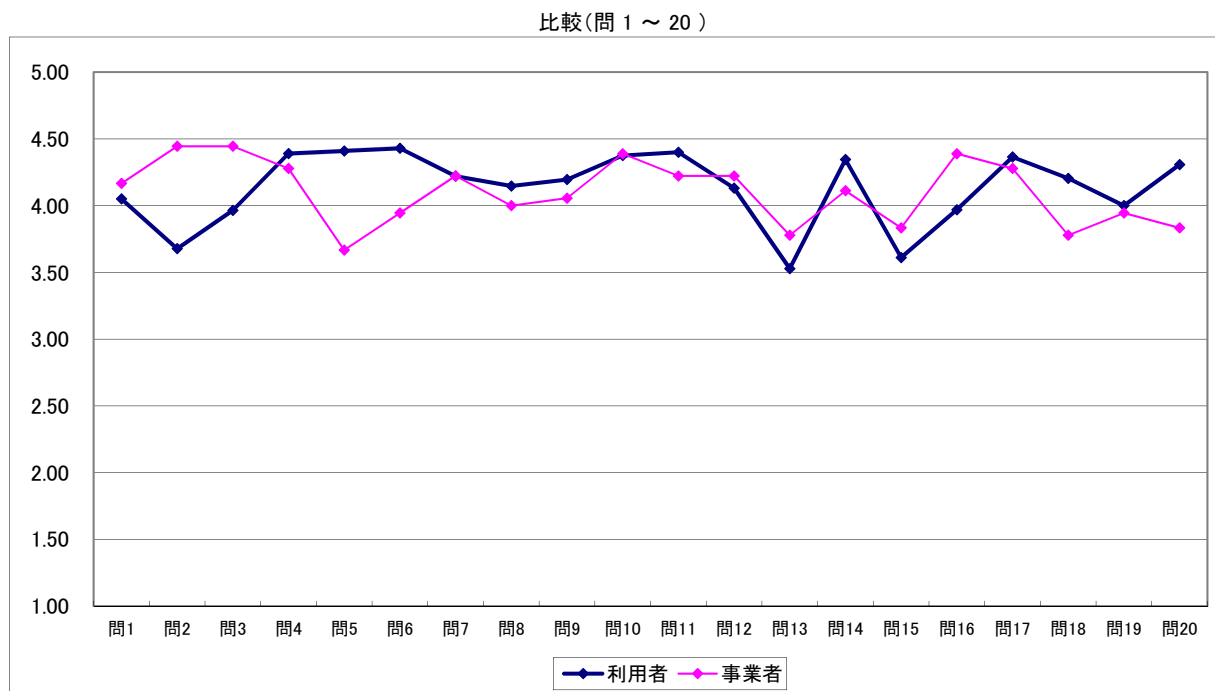
【問 5】 言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ (3.7点)

【問 13】 利用者は、職員に支援されながら、地域の活動（祭りや老人会など）や戸外の行きたいところへ出かけていますか？
 (3.8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？ (3.8点)

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]



※ 参加ユーザー全体平均合計点数:82.7点 (1設問あたり平均点数:4.1点)
 (*平均点は、小数第2位にて四捨五入。)

●点数が高い項目

【問 6】職員は、家族や利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれていますか？ (4.4点)

【問 5】職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ (4.4点)

【問 11】必要な時に、いつでもサービス(通い・訪問介護・泊り・看護)の利用が柔軟にできていますか？ (4.4点)

●点数が低い項目

【問 13】利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？ (3.5点)

【問 15】自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？ (3.6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？ (3.7点)